

Tartu Ülikool
Sotsiaal- ja haridusteaduskond
Ühiskonnateaduste instituut

**SENINE SIDEETTEVÕTE STARMAN
ELEKTRIPAKKUJANA: KLIENDILOJAALSUS JA INFO
VASTUVÕTT**

Bakalaureusetöö

Kristin Pihu
Juhendaja: prof Triin Vihalemm

Tartu
2014

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Kristin Pihu

27.05.2014

Sisukord

Sissejuhatus	4
1. Teoreetilised ja empiirilised lähtekohad.....	6
1.1. Elektripakkuja valimine kui sotsiaalne praktika	6
1.2. Teenusekimpude pakkumine ettevõtete poolt.....	9
1.3. Kliendilojaalsuse mõjutajad.....	12
1.4. Uute teenuste vastuvõtt lojaalsete klientide poolt.....	14
1.5. Majapidamiste elektritarbimine	16
2. Uurimisküsimused	18
3. Meetod ja valim	20
3.1. Meetod	20
3.1.1. Kvalitatiivne meetod.....	20
3.1.2. Intervjuud	21
3.1.3. Vaatlused	22
3.1.4. Analüüsimeetod	22
3.2. Valim	24
3.3. Meetodi kriitika	26
4. Tulemused	28
4.1. Tarbijate olukord avanenud elektrituru tingimustes	28
4.1.1. Elektriostu harjumused	28
4.1.2. Elektritarbimise harjumused ning nende seos elektrituru info vastuvõtmisega	33
4.1.3. Elektrimüüja ja -paketi valiku põhimõtted	36
4.1.4. Suhe elektrimüüjaga	38
4.2. Tarbijate määratlus kliendisuhete Starmaniga ning selle roll elektriteenuse vastuvõtul.....	39
4.2.1. Sideteenuste ostmise ja tarbimise harjumused	39
4.2.2. Sideteenuste pakkuja valiku põhimõtted	41
4.2.3. Suhe sideteenuste pakkuja Starmaniga.....	42
4.3. Starmani elektriteenust puudutava info vastuvõtt.....	46
4.3.1. Klientide teadlikkus Starmani elektriteenusest.....	46
4.3.2. Huvi ja usaldus Starmani elektripakkumise vastu	47
4.3.3. Starmani kui elektrimüüja eelised ja puudused	50
4.3.4. Ostuotsust mõjutavad tegurid	52
4.3.5. Reaktsioon informatsioonile Starmani veebilehel	54
4.3.6. Reaktsioon Starman Elektri reklaamidele	57
5. Järeldused ja diskussioon	59
Kokkuvõte	68
Summary.....	71
Kasutatud kirjandus	74
Lisad	76
Lisa 1. Intervjuu kava 1	76
Lisa 2. Intervjuu kava 2	79
Lisa 3. Intervjuude transkriptsioonid.....	82
Lisa 4. Vaatlused	167

Sissejuhatus

Käesolev bakalaureusetöö käsitleb uue teenuse vastuvõttu ettevõtte seniste pikaajaliste klientide poolt. Aksoy ja teiste (2011) sõnul on uute teenuste vastuvõtmine klientide poolt arvatavasti kõige olulisem uurimisteema turunduse ja kommunikatsiooniuuringute valdkonnas.

2013. aasta varasügisel sisenes brändilaienduse teel Eesti vastavanenud elektriturule AS Starman, kes oli seni tuntud kui sideteenuste – telepildi, interneti ja telefoniside – pakkuja (Kahu 2013). Starmani ambitsioonid uuel turul on suured: mõne aasta jooksul loodetakse saada suuruselt teiseks elektripakkujaks Eestis (*Ibid.*).

Ajalugu on aga näidanud, et mitte kõik brändi laiendamise püüded pole olnud edukad, vaid arvestada tuleb ka ebaõnnestumise võimalusega, kuna mõnikord tajuvad kliendid ettevõtte seniseid ja uusi teenuseid teineteisest usalduse ülekandumiseks liiga erinevalt (Haig 2011). Niisiis on senise tegevusega nõrgalt või suisa olematult seotud brändilaiendused riskantsed, kuna tarbijad ei pruugi ettevõtet uues valdkonnas kompetentseks pidada.

Käesoleva uurimistöö eesmärgiks on uurida, milline on Starmani pikaajaliste klientide reaktsioon Starmani sisenemisele elektriturule. Selle juhtumiga kaasneb mitu kaasmõjutajat, mille rolli vastuvõtuprotsessis töö samuti käsitleb. Esiteks, Starman pakub uut teenust ajal, kui tarbijad veel avanenud elektrituruga arvatavasti täiesti harjunud pole. Elektrituru avanemine tõi kaasa tarbimispraktikate muutuse: kui varem sai elektrit osta vaid ühelt teenusepakkujalt, siis alates 2013. aasta 1. jaanuarist võisid tarbijad osta elektrit enda poolt valitud teenusepakkujalt. Samas säilis siiski võimalus lepingut mitte sõlmida ning jääda tarbima üldteenust. Teine oluline aspekt on tarbijate eelnev pikaajaline kliendisuhe nii Starmani kui ka näiteks senise monopolse elektripakkuja Eesti Energiaga. Kolmandaks võib otsustusprotsessi mõjutada elektriteenuse hinnatõus, mis võib tarbijatele teadvustada teenuse kulu ja panna otsima erinevaid kokkuhoiuvõimalusi nii tarbimise muutmise kui ka vahendajate valiku osas.

Seega käsitletakse töös uue info vastuvõttu ja igapäevast rakendamist kontekstis, kus pakutakse senise kliendikogemuse põhjal elektriostu vahendamise näol uut teenust tingimustes, kus erinevate tegurite koosmõjul (nagu uued ostutingimused ja hinnatõus) on eelduslikult ka tarbijatepoolne info vastuvõtt, tõlgendamine ja rakendamine intensiivne ning

seetõttu uurijale paremini vaadeldav. Töös on uuritud uue info vastuvõttu ja rakendamist laiemas kontekstis, käsitledes ka tarbijate senist kohanemist elektrituru avanemisega ning inimeste igapäevaseid praktikaid elektri tarbimisel. Laiem käsitus teeb omakorda võimalikuks uurida seda, kas ja kuivõrd elektri tarbimise ning ostutingimustega seonduva info levitamine näiteks sotsiaalsete kampaaniate näol võiks mõjutada energiakokkuhoidu. Samuti on nii võimalik otsida vastust küsimusele, kas inimeste jaoks on energia säästmisel olulisem pigem raha säästmise või loodussõbralikkuse argument.

Vastuste leidmiseks eelnevalt sõnastatud probleemidele viidi kaheksa Starmani pikaajalise kliendiga läbi semistruktureeritud intervjuud, mis seejärel transkribeeriti ning temaatiliselt kodeeriti. Kahe intervjuueeritava kodus viidi läbi ka vaatlus, kus jälgiti päeva jooksul seda, kuidas inimesed elektrit kasutavad, kuivõrd nad huvituvad elektri säästmisest ning kuidas nad ise oma tegevusi kirjeldavad. Intervjuudest ja vaatlustest saadud tulemuste analüüsi aluseks kasutati praktikateooriat ning seejuures toetuti põhiliselt järgmistele autoritele: Shove, Pantzar, Watson, Reckwitz ja Schazki. Erinevalt paljudest varasematest ratsionaalseid tarbimisotsuseid eeldavatest kliendirahulolu-uuringutest aitab praktikateooria rakendamine paremini selgitada inimeste rutiinse tegevuse ning ebaratsionaalsete otsuste tagamaid.

Töö jaguneb viieks suuremaks peatükiks. Esimeses neist tuuakse välja uurimistöö tulemuste analüüsi aluseks olnud teoreetilised ja empiirilised lähtekohad. Teises peatükis sõnastatakse uurimisküsimused ja kolmandas peatükis antakse ülevaade kasutatavast meetodist ning valimist. Neljandas peatükis tuuakse temaatiliselt välja uurimistöö tulemused ning viiendas peatükis esitatakse järeldused ja arutletakse põhiliste tulemuste üle peamiselt praktikateooria kontekstis.

1. Teoreetilised ja empiirilised lähtekohad

Järgnevalt esitatakse ülevaade uurimistöö tulemuste analüüsi aluseks olevatest varasematest teoreetilistest ja empiirilistest lähenemistest nii praktikateooria kui ka indiviidi ratsionaalsete valikute lähenemise kontekstis.

Kuna elektripakkuja valimise protsessi võib käsitleda kui sotsiaalset praktikat ning elektrituru liberaliseerimist kui tõuget praktikate muutumiseks, on uurimistöö tulemuste analüüsi peamiseks aluseks valitud praktikateooria. Praktikapõhise käsitluse eelduseks on tarbijate tihtipeale harjumuslik ning mitteratsionaalne käitumine avatud elektrituru tingimustes (Vihalemm et al 2013). Praktikateooria aitab avada inimeste harjumusliku ning näiliselt mitteratsionaalse tarbimise tagamaid.

Täielikuma ülevaate pakkumiseks leiavad peatükis käsitlust ka kliendirahulolu empiirilised uuringud, mis aitavad küll selgitada kliendilojaalsuse kujunemist, kuid mis sageli võtavad eelduseks selle, et individid on tarbimisotsuste langetamisel täiesti ratsionaalne ning kaalub läbi kõik võimalused toote või teenuse ostmiseks või tarbimiseks. Praktikateooria väidete kohaselt pole aga suur osa igapäevatarbimisest inimeste jaoks teadvustatud (Vihalemm et al 2013). Kuna kliendirahulolu-uuringud jätavad vaatluse alt välja võimaluse, et osa tarbimisest võib olla ratsionaliseerimata ja teadvustamata, rakendatakse käesolevas töös teoreetilise raamina praktikateooriat, mis aitab varasematest uuringutest ehk paremini seletada seda, kuidas teadvustamata tarbimine ning näiliselt ebaratsionaalsed valikud inimeste tarbimisotsuseid mõjutavad.

1.1. Elektripakkuja valimine kui sotsiaalne praktika

Praktikateoorias defineerivad autorid praktikate tähendust küll erinevalt, kuid kõige populaarsemaks on neist osutunud Andreas Reckwitz (2002:249) praktikate definitsioon:

„Praktika on rutiinset tüüpi käitumine, mis koosneb mitmest omavahel ühendatud elemendist: kehalise tegevuse vormid, vaimse tegevuse vormid, „asjad“ ja nende kasutus, taustateadmised mõistmise vormis, oskusteave, emotsionaalsed seisundid ja motivatsioonilised teadmised.“

Praktika esindab Reckwitzi sõnul mustrit, mida saab täita mitmete erinevate ja tihti unikaalsete tegevustega, mis praktikaid taastoodavad (*Ibid.*). Kuna inimeste tegevused taastoodavad praktikaid, nimetab Reckwitz neid praktikate kandjateks (2002:250). Sotsiaalne

maailm on tema sõnul eelkõige asustatud erinevate sotsiaalsete praktikate, mitte inimeste poolt. Veel enam, Reckwitz sõnul seisnevadki praktikate kandjad ehk agendid praktikate sooritamises.

Ka Warde (2013) defineerib praktikat pigem kui tegemist mõtlemise asemel ja kehalist tegevust vaimse tegevuse asemel, mis näitab, et praktikate sooritamisel juhib inimest eelkõige keha, mitte mõistus.

Samas ei ole kõik autorid nõus sellega, et inimesi defineeritakse vaid nende poolt ellu viidud praktikate järgi. Sayer (2012) on seisukohal, et inimese kui praktika kandja kontseptsioon näitab indiviide kui passiivseid agente, ignoreerides seda, et inimestel on erinevate praktikate suhtes hinnangulised ja normatiivsed seisukohad. Niisiis on inimestel praktika kandjatena siiski võimalus teatud praktikatega kaasa minna või mitte. Näiteks saab inimene sideteenuse või elektrimüügi teenusepakkujat valida, kuid samas osalevad nende teenuste tarbimises praktiliselt kõik inimesed.

Ka Keller ja Halkier (2013) on pigem arvamusel, et inimene saab ise valida oma positsiooni praktikatega kaasaminemisel või neile vastuseismisel. Nad on uurinud inimeste tarbimispraktikaid meediadiskursuse kontekstis ning oma empiirilistest andmetest lähtudes jõudnud positsioneerivate (paindlikud fikseeringud praktiku tegevuse, teiste praktikute tegevuse, meediadiskursuse ja tarbimistegevuste vahel) tüpoloogiani. Selle järgi võivad tarbijad olla kas praktika säilitamise või praktika muutmise positsioonil, kuid samas ka kusagil nende kahe vahel. Inimesed positsioneerivad end mingis praktikas, võrdlevad seda teiste praktikutega ning meediadiskursusega. Meediadiskursuseks võib seejuures olla näiteks ajakirjanduslik sisu, sotsiaalsed kampaaniad, turunduslikud sõnumid või midagi muud. Mõnel juhul võib inimene meediadiskursusest saada kindlust selle kohta, et ta teeb kõike õigesti ning peaks samamoodi jätkama. Samamoodi võivad praktiku arvates tema käitumist õigustada teiste praktikute samalaadsed toimimisviisid. Sel juhul on inimene omaks võtnud praktika säilitamise positsiooni. Praktika muutuse positsioonis osutub meediadiskursus aga inimese tegevusega vastuolus olevaks ning võib seega aidata kaasa inimese käitumise muutumisele või hoopis tekitada inimesepoolset vastuseisu. Positsioneerivad pole Kelleri ja Halkieri (2013) järgi siiski midagi püsivat, vaid vastupidi: inimesed vahetavad ja rekonstrueerivad neid pidevalt. Siit tekib küsimus, milliseks võib pidada inimeste käitumist nii elektrituru avanemise kui ka Starmani elektrimüügiteenuse kontekstis. Kas inimesed läksid kaasa pigem

meedia ning kampaaniate õhutustega endale sobiv elektripakkuja leida (ja seeläbi üldise hinnatõusu tingimustes veidi raha säästa) või üritati sellele pigem vastu seista? Ning kuivõrd vastuvõtlikud on tarbijad Starmani püüdele muuta inimeste seniseid elektriostmise praktikaid? Neile küsimustele vastamiseks tuleb aga paremini mõista seda, kuidas inimesed praktikaid ellu viivad ning millest praktikad üldse koosnevad.

Shove, Pantzari ja Watsoni (2012) järgi koosnevad praktikad kolmest põhielemendist. Esiteks tähendustest, mis hõlmavad sümbolilisi tõlgendusi ja ideid; teiseks materjalidest, milleks on kõik käegakatsuvad ja füüsilised objektid; ning kolmandaks kompetentsist, mis hõlmab oskusteavet ja vilumust. Praktika tekkimisel peavad kolme nimetatud elemendi vahel moodustuma seosed (*Ibid.*). Shove ja teised (2012) on seisukohal, et praktikad on pidevas muutumises ning muutuse kutsub esile elementide lisandumine või juba olemasolevate elementide kombineerumine uuel viisil.

Täiesti uued praktikad võivad aga Schatzki (2013) sõnul tekkida keskkonna märkimisväärsel muutumisel, kui kehtestatakse näiteks uued reeglid mingi tegevuse läbiviimiseks. Seega võiks elektrituru avanemine kui majanduslik-tehnoloogilise keskkonna muutus olla tõuge uue praktika tekkeks. Uued praktikad sünnivad Schatzki (2013) sõnul siiski harva silmapilkselt, kuna praktikaid sooritavad mitmed inimesed, nende tegevusest formuleeruvad erinevad järgnevused ning ka nende reaktsioonid sündmustele on erinevad. Uute praktikate tekkel esineb seega sageli ebakindlusperiood ning tavaliselt eelneb sellele mingi üleminekuaeg (*Ibid.*). Siiski tõdeb Schatzki (2013), et välised mõjutajad võivad esile kutsuda väga kiireid muutusi. Välise mõjutajana võib tõlgendada näiteks riigivõimu, kes elektrituru avanemise kehtestab. Niisiis võib öelda, et elektrituru avanemine ning uute praktikate kujunemine on aeganõudev protsess, kuid nõuab samas tarbijatepoolset reageerimist ning tegutsemist.

Kõiki inimeste poolt elluviidavaid praktikaid ei saa aga pidada olemuselt sarnasteks. Schatzki (1996; Warde 2013 kaudu) eristab näiteks terviklikke ning liitpraktikaid. Terviklik praktika on vaadeldav täiesti iseseisva toimimisviisina, ta on keerukam sotsiaalse elu praktika nagu näiteks autojuhtimine. Liitpraktikad pole aga nii-öelda asjad iseeneses ehk nad omandavad konkreetse vormi alles suhtes teiste praktikatega (*Ibid.*). Kuna inimesed mõistavad nende praktikate tähtsust erinevalt, on oluline uurida, kummaks praktikaks võib pidada elektri ostmist ja tarbimist inimeste silme läbi.

Võib väita, et seoses Eesti energiaturu liberaliseerimisega muutusid inimeste energiaostu praktikad vähemalt mingil määral, kuna muutused toimusid praktikate elementides. Näiteks võis muutuda elektriostu tähendus: senise monopoli asemel sai elektrit osta nüüd mitmetelt pakkujalt. Energiast peaks avanenud elektrituru tingimustes olema saanud toode nagu iga teine (Hartmann & Ibáñez 2007). Ka tekkis inimestel vajadus hankida uut teavet ja arendada oma oskusi enda jaoks sobivaima elektripakkuja ja paketi valimisel. Sellest räägib lähemalt Timo Viksoni (2013) bakalaureusetöö. Samas on Sayer (2012) veendunud, et inimesed pole praktikate elluviimisel ja muutustega kaasaminemisel passiivsed. Vastupidi, soovi korral võivad nad muutustele ka vastu seista ning otsustada mitte oma seniseid praktikaid elektrituru avanemise tõttu muuta, jäädes näiteks tarbima üldteenust. Sel juhul on raske rääkida uute praktikate tekkimisest või praktika muutumisest üldse.

1.2. Teenusekimpude pakkumine ettevõtete poolt

Praktikad tekivad Shove ja teiste (2012) sõnul elementide kombineerumisel, kuid samamoodi võivad omavahel kombineeruda ka juba olemasolevad praktikad. Tugevalt seotud praktikate kogumid moodustavad kompleksid, lõdvalt ühendatud praktikad aga kimbud (*Ibid.*). Praktikate kompleksina võib ehk vaadelda telefoni- ja internetiühenduse ning telepildi ühelt teenusepakkujalt ostmise praktikat, mis on inimeste jaoks aastate jooksul täiesti harjumuspäraseks muutunud, kuna teenuseid pakutakse juba pikalt ühe tehnilise lahenduse abil ning sageli ühe lepingu alusel. Kimbus asetsevad Shove ja teiste (2012) sõnul aga praktikad, mis on seotud vaid kaudselt, näiteks seetõttu, et nad paiknevad ühes asukohas. Seega võiks küsida, kas kimpudeks võib pidada ka elektrit ja sideteenuseid: elektrit tarbivad eraisikud sarnaselt Starmani pakutavatele sideteenustele kodus ning elekter on ühtlasi nende teenuste kasutamise eelduseks. Shove ja teiste (2012) sõnul võib selliseid praktikaid, millest üks sõltub teisest, nimetada koostööd tegevateks praktikateks. Sarnast nähtust käsitleb oma töödes muide ka Warde (2013) kes kasutab nii-öelda liitpraktikate mõistet, mille puhul üks praktika moodustub mitmest teisest, näiteks söömise praktika hõlmab nii toidu valmistamise kui ka toidu maitsele hinnangu andmise praktikat. Sideteenuste ja elektri ostmise praktikad võiks seega moodustada kodumajapidamises vajalike teenuste liitpraktika. Niisiis üritab Starman siduda kimbuks või liitpraktikaks kahte praktikat, mis juba niigi koostööd teevad: sideteenuste ja elektri ostmist ning tarbimist.

Teenusekimpude mõistet kasutavad toodete ja teenuste kontekstis Shovest ja teistest (2012) sõltumatult Eakin ja Faruqui (2000), kelle sõnul on energiaturu liberaliseerimine toonud kaasa stimuleeritud innovatsiooni toodete ja teenuste disainis, mis annaksid ettevõtetele eelise teiste samalaadsete ees. Ettevõtted hakkavad pakkuma lisandväärtusega varieeruvaid teenuseid, millest moodustuvad teenuste kimbud (*Ibid.*). Seejuures peavad nad silmas seda, et energiaettevõtted alustavad ka teiste teenuste pakkumist, mis võivad olla juba olemasolevat teenust täiendavad või vastupidi, hoopis nendega mitte seotud. Viimaste, niinimetatud kaugete teenuste hulka kuuluvad näiteks kinnisvarahooldus ja tootlikkusauditid, aga ka internetiteenus ja kaabeltelevisioon (Eakin & Faruqui 2000). Võib järeldada, et Starman kasutab oma teenuste mitmekesistamisel sarnast strateegiat, kuid erinevalt energiaettevõtetest üritab ettevõtte täiendada juba olemasolevaid sideteenuseid, sisenedes täiesti uude valdkonda. Üsna sarnaste konkurentide olemasolu tõttu võib Starman otsida võimalusi eristumiseks. Oluliseks probleemiks siinkohal on aga see, kas teenusepakkujate poolt pakutavad ja tootmisloogikast lähtuvad kimbud sobituvad piisavalt hästi inimeste väljakujunenud praktikakimpudega või suudavad neid ehk hoopis muuta. Viimasel juhul peaksid ettevõtted olema väga vilunud inimeste igapäevapraktikate kontekstis või omama suurt hulka ärilisi või poliitilisi ressursse, mida inimeste praktikate muutmise vankri ette rakendada.

Lisandväärtusega teenuste pakkumine aitab Eakini ja Faruqui (2000) sõnul kaasa innovaatiliste toode ja teenuste disainile, suurendada tootlikkust ja lõppkasutaja heaolu. Autorite sõnul on klientide suurim võit lisandväärtusega teenuste pakkumisest saadav ajasääst ja mugavus, mis tulenevad sellest, et vajalikke teenuseid saab ühest kohast ja mugavalt. Samuti nähakse heaolu suurendava tegurina vaid ühe vahetustehingu sooritamise vajadust, selle asemel et tasuda eraldi mitme erineva teenusepakkuja arveid (*Ibid.*). Sama argumenti kasutab ka Starman ise, öeldes oma kodulehel, et üks Starmani elektripaketi valimise eelis on see, et kõik ostetud teenused kajastuvad mugavalt ühel arvel („Starman Elekter“). Samas võib arvata, et tänapäeval toimub tasumine paljude teenuste eest automaatselt, st klient on vormistanud otsekorralduslepingu, mistõttu arve tasumine erinevatele teenusepakkujatele nõuab vaid ühekordset pingutust otsekorralduslepingu sõlmimise näol. Samas ei saa siiski tähelepanuta jätta fakti, et mitut teenust koondav arve on mugavam siis, kui klient soovib teenuse eest makstava hinna kujunemist jälgida. Sel juhul ei pea ta eraldi üles otsima erinevate teenusepakkujate arveid, vaid saab vajaliku info ühelt dokumendilt.

Käsitletud autorid on teenusekimpude pakkumist vaadanud suuresti aga vaid tarbija poolt saadava kasu näol ning on suuremas osas tähelepanuta jätnud selle negatiivsed aspektid lõpptarbija seisukohalt. Kuna ettevõtted pakuvad teenusekimpe tihti vaid vahendajatena, nagu teeb ka Starman elektrimüügil, võib suureneda kliendi tajutav ebakindlus, kuna muutub ebaselgeks see, kes on teenuse osutamise eest tegelikult vastutav ning mitme teenusepakkujaga probleemide korral suhtlema peab. Mitme vahendaja olemasolul võib tegelik vastutus hajuda ning nii võib kannatajaks olla ebakvaliteetset teenust saanud klient. Samuti nõuab iga vahendaja majanduslik ratsionaalsus kasumi teenimist, mistõttu võib teenusekimbus pakutava teenuse hind kerkida kõrgemaks, kui see oleks ilma vahendajata. Seega ei saa unustada, et peale oodatava kasu peab tarbija teenusekimbu ostmisel arvestama ka võimalike riskidega.

Samuti peab nii oodatava kasu kui ka võimalike riskidega arvestama brändilaiendusega turule sisenev ettevõtte ehk teenusekimbu pakkuja. Kõigist uutest turule sisenevatest toodetest või teenustest moodustavadki Aksoy ja teiste (2011) sõnul suurema osa juba olemasolevate brändide laiendused, mis võivad olla suunatud nii senistele kui ka uutele klientidele. Uute toodete ning teenuste turuletoomine brändilaienduse teel ehk juba olemasoleva brändi nime all on maailmas arvatavasti sedavõrd populaarne, kuna juba tuttavate kaubamärkide suhtes peaksid tarbijad tundma suuremat usaldust, mistõttu suureneb toote või teenuse edu tõenäosus.

Haigi (2011) järgi on peamiseks brändilaienduse põhjuseks turu küllastumine ettevõtte seni pakutud teenusest või tootest. Starmani pakutavate teenuste turgu võib vähemalt osaliselt küllastunuks pidada, kuna mobiilteenuste ja mobiilse interneti turg avaldab koduste sideteenuste pakkumisele arvatavasti aina enam survet. Brändi laiendamine ning uute teenuste või toodete turule paiskamine võib ettevõttele sel juhul olla täiendava tulu ning klientide leidmise viisiks (Aksoy et al 2011).

Kuigi brändilaienduse teel turule sisenemisel on omad eelised, esinevad ka siin riskid. Matt Haig (2011) on oma raamatus „Brand Failures: The Truth about the 100 Biggest Branding Mistakes of all Time“ brändi laiendamise läbikukkumisele pühendanud terve peatüki, tuues ebaedu näiteid tervest maailmast. Brändilaienduse läbikukkumise põhjuseks on Haigi (2011) järgi tavaliselt laienduse mitteseotus ettevõtte põhitegevusega. Haigi sõnul toetavad kokkusobivad tooted ja teenused teineteise müüki ning seega toovad kaasa suurema edu kui

kokkusobimatute toodete turuletoomine. Kuna teenuste kokkusobivuse ja sarnasuse üle otsustab lõppkokkuvõttes teenust ostev klient, ongi oluline välja selgitada, kuidas suhtuvad Starmani uude teenusesse ja brändilaiendusse ettevõtte senised lojaalsed kliendid, kelle vastuvõtt uue teenuse edule otsustava tähtsusega on.

Brändilaienduse puhul on seega oluline uurida selle vastuvõttu inimeste seas. Starman muutus ühtäkki elektripakkujaks, võimaldades inimestel valida veelgi enamate teenusepakkujate vahel. Kuna Haigi (2011) järgi peavad ettevõtte uued ja vanad teenused olema edukaks saamiseks piisavalt sarnased, võiks uute teenuste vastuvõttu käsitleda praktikateooria abil, mis aitab mõista seda, kui sarnaseks või erinevaks inimesed teenuseid oma igapäevastes tegemistes ja praktikates peavad.

Kuna uurimistöö eesmärgiks on uurida uute teenuste vastuvõttu pikaajalise kliendisuhte kontekstis, keskenduvad järgmised teoreetiliste ja empiiriliste lähtekohtade alapeatükid sellele, kuidas kujuneb ratsionaalseid valikuid langetava inimese kliendilojaalsus ning suhtumine ettevõtte uutesse teenustesse. Kuigi teenuse pikaajaline ostmise pole alati märk kliendilojaalsusest, vaid ostukäitumist võivad mõjutada ka muud tegurid (Hartmann & Ibáñez 2007), on pikaajaline kliendisuhte tihtipeale siiski oluline kliendilojaalsuse mõõdupuu.

1.3. Kliendilojaalsuse mõjutajad

Klientide säilitamine ja kliendilojaalsuse suurendamine on oluline igale teenusepakkujale ning seda seostatakse suurenenud tulude ja vähenenud kuludega (Reichheld 1993, Woisetschlager et al 2011 kaudu).

Tarbijate pikaajaline kliendisuhe senise elektripakkuja ning Starmaniga on kahtlemata erinevad. Suhe Starmaniga on klientidel kujunenud arvatavasti ratsionaalsete valikute tulemusel, kuna sideteenuste müümine on vabaturu vahendusel toimunud juba pikalt ning inimestel on olnud võimalik leida endale sobivaim teenusepakkuja. Suhe teenusepakkujaga põhineb klassikalise ratsionaalse mudeli järgi teenusepakkuja tajutud kvaliteedi ja hinna suhte põhjal tekkival kliendirahulolul, millest olenevad kliendilojaalsus ning kliendisuhte pikkus (Storbacka, Strandvik, Grönroos 1994). Niisiis peaksid kliendid sideteenuste pakkuja valimisel langetama ratsionaalseid otsuseid olenevalt sellest, milliseid teenuseid nad väärtustavad ning milliseks nad peavad nende eest makstavat õiglast hinda. Kuigi pikaajalisus iseloomustab ka tarbijate ja Eesti Energia suhet, tuleb siiski meeles pidada, et suhte kestvus

põhines siinkohal teenusepakkuja monopoolsel seisundil. Seetõttu muutub küsitavaks see, kas elektripakkuja puhul põhineb ka pärast elektrituru avanemist püsiv kliendilojaalsus teenuse kvaliteedil või mitte.

Hartmann ja Ibáñez (2007) rõhutavad, et ainuüksi korduv ostmine ei pruugi alati näidata kliendilojaalsust, vaid ostukäitumine ja teenuse tarbimine võib olla mõjutatud ka muudest situatsioonilistest teguritest. Autorite järgi saab suurt osa kliendilojaalsusest iseloomustada järgmiste dimensioonide alusel: teenuse tehniline kvaliteet, teenuse osutamise protsessi kvaliteet, lisandväärtusega teenused, brändiusaldus, brändi innovaatus ja dünaamilisus, brändi keskkonnaalane ja sotsiaalne pühendumus ja hinnaassotsiatsioonid. Hartmanni ja Ibáñeze (2007) empiiriline uuring näitas, et kõige tähtsamad tegurid kliendilojaalsuse kujundamisel on neist kliendirahulolu, brändiusaldus ja ümberlülitumiskulud. Seejuures on teenuse puhul rahulolu kujunemisel eriti oluline teenuse osutamise protsessi kvaliteet, mida inimesed peavad Hartmanni ja Ibáñeze uuringu põhjal tähtsamaks isegi teenuse enda tehnilisest kvaliteedist. Seega peaks iga ettevõtte, kes soovib suurendada klientide lojaalsust, panustama enda klienditeeninduse professionaalsusesse, mis on teenuse osutamise protsessi oluline mõjutegur.

Woisetschlägeri ja teiste (2011) järgi on kliendilojaalsuse eelkäijateks ehk loojateks sarnaselt Hartmanni ja Ibáñeze leidudega kliendirahulolu ja majanduslike ümberlülitumiskulude olemasolu ning ulatus. Majanduslikeks ümberlülituskuludeks võib seejuures pidada käegakatsutavaid kulusid, mis kliendil seoses teenusepakkuja vahetamisega tekkida võivad. Näiteks võidakse nii kaotada senise teenusepakkuja juures saadud soodustused ning tuleb aega kulutada vanade lepingute lõpetamiseks (*Ibid.*). Kuna sellised üleminekutõkked on aga väga ilmsed ja arusaadavad kõigile ettevõtetele, on nende kaotamine ning seega klientide ülemeelitamine kerge. Uus teenusepakkuja võib näiteks hoolt kanda lepingu lõpetamise eest kliendi eelmise teenusepakkujaga (Woisetschläger et al 2011). Elektriturule sisenenud Starman pakubki klientidele võimalust, et hoolitseb ise nende vanade lepingute lõpetamise eest ja teeb vajalikud muudatused kliendi eest ise („Starman Elekter“). Seega on Starman astunud sammu selle nimel, et vähendada inimeste majanduslikest ümberlülitumiskuludest tulenevat kliendilojaalsust teiste elektripakkujate suhtes.

Lisandväärtustega teenuste pakkumine ei pruugi seevastu Starmani klientide lojaalsust suurendada. Hartmanni ja Ibáñeze (2007) uuringu sõnul ei ole innovaatus kliendilojaalsuse

tekkel oluline, lisandväärtusega teenuste pakkumine on aga väheoluline. Eakini ja Faruqui (2000) uuring kinnitas aga, et lisandväärtusega teenuste pakkumine toob siiski kaasa kliendi heaolu suurenemise. Küsimus on seega selles, kas kliendi tajutud heaolu suurendab ka tema lojaalsust ettevõtte suhtes või mitte. Hartmann ja Ibáñez (2007) leiavad, et lisandväärtusega teenused pole elektriturul kliendilojaalsuse kasvu kaasa toonud, kuigi samas pärsib põhjapanevate järelduse tegemist see, et liberaliseerimine on toimunud veel lühikest aega. Seetõttu tõdevad autorid, et turgudel, kus liberaliseerimine on toimunud juba pikalt, võib olla lisandväärtusega teenuste ja kliendilojaalsuse kasvu vahel positiivne seos (*Ibid.*). Kuna sideteenuste turg on avatud olnud juba üsna pikalt, võib varasematele uurimustele tuginedes eeldada, et lisandväärtusega teenuse pakkumisel võiks olla Starmani kliendilojaalsusele positiivne mõju.

Mõned autorid toovad uuringute põhjal välja ka harjumused kui lojaalse kliendisuhte aluse. Näiteks on Woisetschlägeri ja teiste (2011) sõnul harjumus mingit teenust mingil kindlal viisil osta oluline üleminekubarjäär, mis võib aidata kaasa kliendilojaalsuse suurenemisele. Niisiis võib tarbija vana elektripakkuja kliendiks jääda lihtsalt seetõttu, et ta on seda alati olnud ja ta on sellega harjunud. Hoolimata sellest, et avanenud elektriturul on kõik elektripakkujad muutunud elektri vahendajateks, võivad tarbijad elektri ostmisega seostada eelkõige Eesti Energiat. See annab vabanenud energiaturul klientide säilitamise eelise endistele monopolidele ning jätab uued tulijad kehvmasse seisuga. Wieringa ja Verhoef (2007) kirjeldavad sarnast nähtust inertsiga, mis tähendab, et kliendid jäävad ikka vana teenusepakkuja kliendiks, kuna see on nende jaoks loomumasem kui uue ja potentsiaalselt vähem usaldusväärse elektripakkuja valimine. Inerts viitab inimeste harjumuspärase käitumise jätkumisele ning ei pruugi olla ratsionaalselt läbi mõeldud (*Ibid.*). Tegu oleks seega pigem kehalise käitumisega ratsionaalse mõtlemise asemel, mis sarnaneb praktikate elluviimisel esineva toimimisviisiga. Ühest küljest on Starman alles energiaturule sisenenud ning seetõttu võivad potentsiaalsed kliendid ettevõtet energiamüügis ebausaldusväärseks pidada. Teisest küljest on Starman pikalt tegutsenud sideäris, mistõttu võib ta praegustele klientidele ka energiapakkujana tuttavam ja usaldusväärsem olla.

1.4. Uute teenuste vastuvõtt lojaalsete klientide poolt

Eakini ja Faruqui (2000) järgi saavad kliendid ettevõtte poolt pakutud uutest teenustest kasu mitmel viisil: see on nende jaoks mugav, teenuse otsimiskulud on madalamad ja nad

tunnevad, et nad saavad mitme teenuse korraga ostmisel lisaväärtust. Seega peaksid kliendid olema igati rahul sellega, et nende senine teenusepakkuja oma pakutavate teenuste amplituuda suurendab.

Samas kaasneb ettevõtte otsusega pakkuda uut ja senisest tegevusest erinevat teenust ka riske. Näiteks võib uue ja ebakompetentselt esitatud teenuse halb maine tuua kaasa ka ettevõtte põhiteenuse maine languse (Eakin & Faruqui 2000). Ka Parthasarathy ja Forlani (2010), kes uurisid lojaalsete klientide suhtumist ettevõtte innovaatilistesse toodetesse, jõudsid järeldusele, et tooted või teenused, mille suhtes kasutajad tunnevad riski, kuid siiski neid kasutada otsustavad, võivad põhjustada hilisemat teenusepakkuja mustamist oma tutvusringkonnas. Niisiis on uute ja senisest tegevusest erinevate toodete ja teenuste pakkumine ettevõtte jaoks nii võimalus suurendada seniste klientide lojaalsust ning rahulolu, kuid ka võimalik riskiallikas, juhul kui tarbijad pole kindlad teenuse kvaliteedis või nad tajuvad selle kasutamisega seotud suurt riski.

Brändi laiendamist ning uue teenuse vastuvõttu olemasolevate klientide poolt võib mõjutada ka pakutava teenuse enda olemus. Hem ja teised (2003) avastasid näiteks, et mida sarnasem uus teenus klientide arvates ettevõtte olemasolevatele teenustele on, seda positiivsemalt sellesse suhtutakse. Seega võib Starmani elektriteenuse vastuvõtt seniste lojaalsete klientide poolt oleneda ka sellest, kui sarnaseks nad elektri- ja sideteenuseid omavahel peavad. Kui tegu on nende jaoks väga erinevate ja seega erinevat kompetentsi nõudvate teenustega, võivad nad uude teenusesse tõrjuvamalt suhtuda.

Oluliseks faktoriks uue teenuse vastuvõtul peetakse ka kliendi poolt tajutud brändi mainet (Hem et al 2003). Niisiis võiksid ettevõtte uutesse teenustesse paremini suhtuda kliendid, kellel on ettevõttest varasem positiivne ettekujutus. Kõhklevamale seisukohale jääksid sel juhul kliendid, kes ka varasemalt Starmani teenustesse väga hästi suhtunud ei ole.

Starmani uue teenuse turuletulekut ning vastuvõttu klientide poolt võib vaadelda nii praktikateooria kui ka indiviidi ratsionaalsete valikute seisukohalt. Praktikateooria järgi peaks elektri ostmine ning tarbimine inimeste jaoks olema pigem rutiinne ning poolautomaatne tegevus, samas kui indiviidi ratsionaalsete valikute lähenemine eeldab, nagu nimigi ütleb, rohkem läbimõeldud ja ratsionaalsemat käitumist. Otsuse selle kohta, kumb lähenemine tarbija käitumist paremini avada aitab, saab lõplikult teha alles tulemuste analüüsimise käigus, mil saab selgeks, kuidas tarbijad ise oma käitumist mõtestavad ning millised on nende

tegevuse põhilised ajendid. Selleks, et mõista paremini inimeste suhtumist elektri ostmisesse ning tarbimisse, uuritakse töös ka seda, milline inimeste igapäevane elektrikasutus õigupoolest on. Seeläbi saab ehk kindlama vastuse küsimusele, kas elektritarbimine on inimeste jaoks praktikateooria kohaselt pigem nähtamatu praktika või hoopiski teadvustatud tegevus. Järgmine alapeatükk keskendub sellele, mis tegurid võivad mõjutada majapidamiste elektritarbimist.

1.5. Majapidamiste elektritarbimine

Nagu eelnevalt kirjeldatud, kutsuvad muutused praktika elementides Shove ja teiste (2012) järgi esile muutused praktikates eneses. Niisiis võib küsida, kas elektrituru avanemise protsess on kuidagi muutnud ka inimeste energiatarbimise praktikaid või pannud nad sellele rohkemal või vähemal määral mõtlema. Kuna elektri ostmine ning elektri tarbimine on lähedalt seotud praktikad, tuleb uurida ka seda, kuidas inimesed üldse igapäevaselt elektrit kasutavad.

Elektri tarbimise saab jagada otseseks ning kaudseks (Moll et al 2005). Otsene tarbimine on elektri kasutamine, mis leiab aset otseselt inimese poolt, kui ta kasutab elektrit kodumasinade kasutamiseks, tubade valgustamiseks või kütmiseks. Kaudne elektritarbimine seisneb aga nende teenuse ja kaupade soetamises, mille valmistamiseks on kasutatud energiat. Käesolev uurimistöö vaatleb majapidamiste otsest elektritarbimist.

Teadlased on toonud välja erinevaid aspekte, mis majapidamiste elektritarbimist mõjutavad või mõjutada võivad. Bartusch ja teised (2012) leidsid enda uurimuses, et erinevusi majapidamiste elektritarbimises saab selgitada järgmiste näitajate abil: geograafiline asukoht, küttesüsteem, pere koosseis ja selle liikmete arv, elamu ehitamise aasta, vee soojendamise vajadus ja pörandakütte kasutamine. Anderssoni ja Damsgaardi (1999, Bartusch et al 2012 kaudu) järgi saab nimekirja lisada veel sauna, nõudepesumasina, mikrolaineahju olemasolu ja kasutamise, töökohustuste täitmise kodus ning inimeste teadlikkuse ja huvi elektri säästmisest. Huvitaval kombel on viimasel kasutatud elektri kogusele positiivne mõju, kuid seda teadlaste arvates põhjusel, et suuremad elektritarbijad on elektri säästmisest rohkem huvitatud.

Moll ja teised (2005) toovad huvitava leiuna välja ka selle, et mida väiksem on perekonnaliikmete arv majapidamises, seda suurem on elektritarbimine isiku kohta. Mida suurem on pere, seda säästlikumalt elatakse. Seega on võimalik, et rohke elektritarbimine,

mille toob kaasa näiteks elektrikütte kasutamine või suur pereliikmete arv, õhutab inimesi rohkem mõtlema erinevatele elektrisäästmisvõimalustele.

Nagu eelnevalt välja toodud, sõltub tarbijate käitumine avanenud elektriturul ning suhtumine Starmani innovaatilisse teenusesse mitmest asjaolust. Teenusekimpude pakkumine ja brändilaiendused võivad nii tarbijate elluviidavatele praktikatele kui ka kliendilojaalsusele mõjuda erinevalt. Elektriteenuse ostmise kui praktika uurimiseks vaadeldakse töös ka inimeste igapäevast elektrikasutamist, mis võib sõltuda mitmetest asjaoludest nagu kasutatava kütte liik või perekonna suurus. Järgnevas peatükis püstitatud uurimisküsimuste abil üritatakse vastust leida sellele, milline võiks olla Starmani pikaajaliste klientide vastuvõtt ja reaktsioon uue teenuse turuletulekule.

2. Uurimisküsimused

Käesoleva uurimistöö eesmärgiks on uurida, milline on Starmani pikaajaliste klientide reaktsioon Starmani sisenemisele elektriturule. Juhtumi teeb eriliseks mitme inimeste käitumist potentsiaalselt mõjutava kaasteguri olemasolu. Esiteks, Starman pakub uut teenust ajal, kui tarbijad veel avanenud elektrituruga arvatavasti täiesti harjunud pole. Teine oluline teenuse vastuvõttu mõjutada võiv aspekt on tarbijate eelnev pikaajaline kliendisuhe. Kolmandaks mõjuteguriks on elektriteenuse hinnatõus, mis võib panna inimesed rohkem teadvustama teenuse hinda ja otsima erinevaid kokkuhoiuvõimalusi nii tarbimise kui vahendajate valiku osas.

Selleks, et uurimistöö eesmärki täita, tuleb esmalt välja selgitada tarbijate üldine määratlus oma olukorra kohta avanenud elektriturul ehk uurida, kuivõrd kohanenud alles hiljuti toimunud muutustega ollakse ning kui õnnestunud valikuks peetakse oma praeguse elektrimüüja kasuks otsustamist. Samuti tuleb pöörata tähelepanu sellele, kuidas on tarbijad meelestatud sideteenuste pakkuja Starmani suhtes ning mis põhjusel nad ettevõtte kliendid on. Kuna vaatluse all on elektripakkumise teenus, otsitakse töös vastust ka küsimusele, milline on inimeste igapäevane elektritarbimise praktika ning millised võivad olla erinevused erinevate majapidamiste elektritarbimises.

Uurimuse üks eesmärke on selgitada, kuidas pikaajaline kliendisuhe mõjutab tarbija vastuvõttu ettevõtte uuele teenusele. Huvitav aspekt on seejuures see, kas varasema kliendisuhte baasilt tekkinud usaldus on piisav, tekitamaks usaldust ka täiesti uudse teenuse vastu, millega Starmani varem seostatud pole või kaalub selle üles varasemast erineva teenusega seonduv ebakindlus.

Hartmanni ja Ibáñeze (2007) järgi on üheks kliendilojaalsuse suurendamise viisiks lisandväärtustega teenuste pakkumine tarbijale, mida elektrimüük sideteenuste pakkuja poolt kindlasti on. Samas saab lisandväärtusega teenus pikaajalise kliendisuhte jätkumist kindlustada vaid siis, kui tarbija uue teenuse ka reaalselt vastu otsustab võtta. Seega on oluline uurimissubjekt ka see, kuivõrd huvitatud lojaalsed kliendid Starmani elektripakkumisest on ning mis tingimustel vahetaksid nad vana elektrimüüja Starmani vastu.

Eesmärkidest lähtuvalt on sõnastatud järgnevad uurimisküsimused.

1. Milline on tarbijate elektrialase info vastuvõtt Starmani elektriturule sisenemise ajal, 2013.-2014. aasta sügisel ja talvel?

- 1.1. Kuivõrd harjunud on tarbijad avanenud elektrituruga?
- 1.2. Miks peetakse või ei peeta otstarbekaks pakkuja vahetada?
- 1.3. Kuivõrd mõjutab hinna argument elektritarbimist ja sellega seonduva info vastuvõttu?
Kas rahasäästu võimalusi nähakse pigem elektritarbimise muutmises või elektriostu kontekstis?
2. Millist rolli mängib varasem kliendisuhe Starmani kui elektriteenuse vahendaja vastuvõtul?
3. Kuivõrd vastuvõtlikud on Starmani senised kliendid elektriteenust puudutavale infole?
 - 3.1. Millised erinevused on elektrit rohkem ja vähem tarbivate klientide pooltes elektriturgu (sealhulgas Starmani pakkumist) puudutava info vastuvõtul?

3. Meetod ja valim

Järgnevas peatükis antakse ülevaade uurimistöö läbiviimisel kasutatud meetoditest ning valimi koostamise põhimõtetest. Meetodi peatükis on tähelepanu all uurimistöö läbiviimiseks valitud meetodid ning nende sobivus eratarbijate elektri- ning sideteenuste tarbimise praktikate uurimiseks ja selgitamiseks. Peatüki teises osas kirjeldatakse valimisse kuulunud informantide peamisi karakteristikuid ning antakse lühike ülevaade iga inimese taustast. Peatüki lõpus analüüsitakse meetodite ning valimi võimalikke nõrku külgi, mis võivad uurimistöö tulemuste usaldusväärsusele negatiivset mõju avaldada.

3.1. Meetod

Uurimistöö tarbeks kvalitatiivsete andmete kogumiseks viidi informantidega läbi kaheksa semistruktureeritud intervjuud ning kaks vaatlust.

3.1.1. Kvalitatiivne meetod

Uurimistöö tarbeks materjali kogumiseks osutus valituks kvalitatiivne uurimismeetod, kuna töö eesmärgiks on avada elektri- ja sideteenuste tarbimise ja ostmise võimalikult erinevaid vaatenurki erinevate inimeste seisukohalt. Daymoni ja Holloway (2002) sõnul seostatakse just kvalitatiivset uurimismeetodit inimeste erinevate subjektiivsete vaatenurkade avamise ning selgitamisega. Töö autor on seetõttu seisukohal, et just kvalitatiivne meetod aitab teemat võimalikult mitmekülgsest avada ning tuua välja palju erinevaid arvamusi. Arvamuste paljususe tagamiseks moodustati valim põhimõttel, et informante ühendab küll pikaajaline kliendisuhe Starmaniga, kuid kõigi teiste sotsiaaldemograafiliste tunnuste osas taotleti võimalikult suurt varieeruvust.

Töö uurimisküsimused keskenduvad eelkõige inimeste võimalikult mitmekesiste arvamuste väljaselgitamisele. Seetõttu poleks kõne alla tulnud kvantitatiivne uurimismeetod, kuna see oleks piiranud informantide väljendusvabadust ning poleks pakkunud niivõrd mitmekesist uurimismaterjali kui seda suudab pakkuda kvalitatiivne meetod. Daymon ja Holloway (2002) ütlevad, et kvalitatiivse meetodi eeliseks ongi paindlikkus, mis tähendab, et kuigi tööl on olemas üldine uurimisfookus, saab sellele läheneda just selle nurga alt, mida peab oluliseks informant. See omadus on eelduseks selleks, et välja selgitada inimeste mõtted ning tunded mingi teema kohta (*Ibid.*).

Samuti rõhutavad Daymon ja Holloway (2002) kvalitatiivse meetodi sobivust väiksemahuliste uurimistööde teostamiseks, mille eesmärk on teatud teemat sügavuti uurida ning kirjeldada. Teema sügavuti käsitlemine seab piirangud valimi suurusele ning nii ongi käesoleva töö aluseks kaheksa inimesega läbi viidud süvaintervjuud ja vaatlused, mille käigus intervjuueeritav ning uurija analüüsisid koos informantide side- ja elektriteenuste ostmispraktikaid ning nende suhtumist praegusesse sideteenuse pakkujasse Starmani ja ettevõtte uude elektriteenusesse. Samas on väikse valimi ja kvalitatiivse meetodi rakendamise negatiivseks küljeks uurimistulemuste suuremale populatsioonile üldistamise sobimatus, mistõttu peab silmas pidama seda, et uurimistulemused on usaldusväärsed vaid konkreetse valimi kontekstis.

3.1.2. Intervjuud

Semistruktureeritud intervjuude pikkus varieerus olenevalt informandi jutukusest ja valmidusest uurimisteemal rääkida 20 minutist 40 minutini. Vestlused salvestati diktofoniga ning hiljem transkribeeriti parema analüüsitavuse tagamiseks. Intervjuu üleskirjutustega on võimalik tutvuda uurimistöö lisades. Intervjuud viidi läbi kahes jaos. Intervjuud väikese elektritarbimisega informantidega N23, M26, M38, N47, M55 ja N85 tehti kahe kuu pikkuses ajavahemikus 3. novembrist kuni 31. detsembrini 2013. aastal. Intervjuud kahe suurtarbijaga N44 Tartumaalt ja N44 Läänemaalt viidi läbi vahemikus 22. märts kuni 5. aprill ning nende intervjuudes käsitleti lisaks teistele teemadele ka Starmani reklaamide vastuvõttu. Uurimistöö lisades 1 ja 2 on esitatud nii esimeses kui ka teises intervjuueerimise jaos kasutatud intervjuu kavandid.

Intervjuu kava koostamisel valiti esmalt neli alateemat, mida uurimistöös käsitleda sooviti. Nendeks olid üldised elektrituru avanemisega seotud teemad, informantide kliendisuhe Starmaniga, Starmani elektriteenuse pakkumine elektrituru kontekstis ning inimeste enda suhtumine Starmani uude teenusesse. Paikapandud alateemade järgi koostati seejärel küsimused, mis aitaks igat teemat süvitsi avada. Intervjuu teisele kavale lisati ka küsimused Starmani elektrireklaamide vastuvõtu kohta, kuna ettevõtte oli kahe viimase intervjuu läbiviimise ajaks alustanud aktiivse turunduskampaaniaga. Intervjuude läbiviimisel oli kava siiski pigem üldiseks juhtnööriks ning rohkem jälgiti teemade loomulikku voolu ja seda, et intervjuu lõpuks saaks kõik olulised küsimused arutatud. Intervjuud viidi enamasti läbi informantide kodus, et nad viibiksid tuttavas ning turvalises keskkonnas, mis peaks

soodustama nende avatust, ning puuduksid ka välised segajad nagu näiteks müra. Intervjuude transkriptsioonid on toodud töö lisas 3.

3.1.3. Vaatlused

Intervjuude kõrval viidi kahe informandi kodus läbi ka ühepäevase kestusega elektritarbimise vaatlused. Vaatluse läbiviimise täpsest eesmärgist informante eelnevalt ei teavitatud. Vaatleja veetis päeva informandi kodus ning jälgis, milliseid elektrilisi vahendeid ja kui palju kasutatakse ning tegi üldiseid tähelepanekuid elektritarbimise kohta.

Ühe vaadeldava kuine elektritarbimine oli võrdlemisi tagasihoidlik, ulatudes tavaliselt 20 euron kuus. Teine vaadeldav valiti suure elektritarbimisega informantide seast ning tema kuine elektriarve võis olenevalt aastaajast ulatuda 30 eurost 200 euron. Erineva tarbimisega informante kõrvutati selleks, et uurida, kas ja milliseid erinevusi leidub nende igapäevases elektrienergia tarbimises, kuidas nad seda põhjendavad ning mil määral üritavad nad elektrit kokku hoida.

Pärast vaatlust vesteldi vaatlusalusega lühidalt sellest, kuidas ta elektrit kasutab ja mil määral ning miks mõtleb ta seejuures energia kokkuhoiule. Vaatluse tulemused märgiti üles vabas vormis ning märkmed ja hilisemad vestlused vaatlusalustega on toodud uurimistöö lisas 4.

Vaatlus kvalitatiivse meetodina aitab Daymoni ja Holloway (2002) järgi paremini mõista uuritava teema konteksti. Vaatlus aitab aru saada sellest, kuidas inimesed igapäevaelus käituvad. Iseseisva uurimismeetodina kasutatakse vaatlust harva, kuid see sobib hästi teiste meetodite täiendamiseks (*Ibid.*). Seetõttu valitigi antud töös intervjuumeetodi täiendamiseks ning teema rohkem süvitsi avamiseks just vaatlused.

3.1.4. Analüüsimeetod

Intervjuude ning vaatluste üleskirjutusi on käesolevas uurimistöös analüüsitud temaatilise analüüsi abil, leides tekstidest põhilised korduvused ning ka vasturääkivused erinevate informantide seisukohtades ning käitumises. Sel viisil on võimalik uurimistöös keskenduda just aspektidele, millest informandid kõige enam kõnelesid ning mida nad seega kõige tähtsamaks pidasid.

Järgnevalt on esitatud peamised analüüsi läbiviimisel kasutatud koodid. Elektrituru avanemist käsitlevas analüüsis olid tähtsamad koodid järgmised: elektrituru avanemine kui väike muutus, elektrituru avanemine kui negatiivne/tüütu nähtus, elektrituru avanemine kui

hirmutav nähtus, elektrituru avanemine kui segadust tekitav nähtus, pakkumiste uurimine kui kasutu tegevus, pakkumiste uurimine kui suure elektritarbimisega inimestele omane tegevus, elektripakkuja valimine kui automaatne tegevus.

Elektritarbimise harjumuste ning nende seose uurimisel elektrituru info vastuvõtuga olid peamised koodid järgmised: mugavus kui elektrisäästust olulisem tegur, elektrisäästmine kui oluline tegevus keskkonna seisukohalt, elektrisäästmine kui oluline tegevus raha kokkuhoidmise seisukohalt.

Elektrimüüja ning paketi valiku põhimõtete analüüsimiseks moodustati järgmised koodid: harjumus kui kliendilojaalsuse alus, senine kliendisuhe kui kliendilojaalsuse alus, ebaoluline hinnavõit kui kliendilojaalsuse alus, kindlustunne kui kliendilojaalsuse alus.

Peamised koodid tarbija hinnangu uurimisel oma elektripakkuja suhtes olid järgmised: elektripakkujate sarnasus kui rahulolu alus, kõrge hind kui rahulolematuse alus, lisanduvad teenustasud kui rahulolematuse alus.

Tarbijate sideteenuste ostmise ja tarbimise uurimiseks moodustati järgmised koodid: soodsus kui põhjus teenusepakkuja vahetamiseks, probleemid kui põhjus teenusepakkuja vahetamiseks, lihtsam tehniline lahendus kui põhjus teenusepakkuja vahetamiseks, valmisolek kulutada aega sideteenusepakkuja leidmisele ja vahetamisele, teenuseid puudutavad eelistused kui põhjus sideteenusepakkuja vahetamiseks.

Sideteenuste pakkuja valiku põhimõtete uurimisel olid põhilised koodid järgmised: kerge kättesaadavus, tuttava soovitus, soodsus, probleemid teiste teenusepakkujatega kui sideteenusepakkuja valiku alus.

Tarbijate ja Starmani vahelise suhte iseloomustamiseks kasutatud peamised koodid olid: klienditeenindus kui meeldiv kogemus, Starman kui kvaliteetse teenuse pakkuja, Starman kui soodsa hinnaga teenusepakkuja, Starman kui kalli hinnaga teenusepakkuja, leppetrahvid ning ootamatud teenustasud kui ebameeldiv kogemus.

Tarbijate huvi ja usalduse analüüsimiseks Starmani suhtes loodi järgmised koodid: mugavusel põhinev huvipuudus, Starman kui usaldusväärne elektripakkuja, Starman kui ebausaldusväärne elektripakkuja.

Starmani kui elektrimüüja eeliste ja puuduste analüüsimiseks kasutatud koodid on järgnevad: Starman kui konkurentsi suurendaja, Starman kui mugavusteenuse pakkuja, elekter ja side kui piisavalt sarnased teenused, Starman kui suure hinnalisaga vahendaja.

Ostuotsust mõjutavate põhjuste analüüsiks loodi järgmised koodid: mugavus kui ebapiisav tegur ostuotsuse tegemisel, hind kui tegur ostuotsusel, Starmani aktiivne tegevus kui ostuotsuse mõjutaja, lepingu sõlmimise lihtsus kui ostuotsuse mõjutaja.

3.2. Valim

Informantide leidmisel on kasutatud homogeense valimi strateegiat, kus uuritavad on sarnased oma pikaajalise kliendisuhte poolest Starmaniga. Ülejäänud näitajate poolest üritati valim moodustada võimalikult heterogeenselt. Informante eristavateks tunnusteks on nende sugu, vanus, leibkonna sissetulek, haridus, amet, elukoht ja kuise elektritarbimise maht. Valimisse kuuluvad töö autori tuttavad ning lähedaste tuttavad.

Valimisse pääsemiseks esitati inimestele kaks kontrollküsimust. Esiteks pidid nad olema pikaajalised Starmani kliendid ehk nende kliendisuhte minimaalseks pikkuseks võis olla kolm aastat. Teiseks pidid nad olema osalenud oma elukoha elektripakkuja valimises.

Valimisse kuulus kaheksa inimest: kolm meest ja viis naist. Neli intervjuueeritavat elasid linnas ja neli inimest väikses asulas maapiirkonnas. Esindatud olid erinevate sissetulekutega ning erinevatesse vanuserühmadesse kuuluvad inimesed. Vastajate täpsemad andmed on esitatud tabelis 1.

Tabel 1. Informantide iseloomustus.

Kood	Vanus	Sugu	Elukoht	Haridus	Amet	Leibkonna neto-sissetulek	Sissetulek inimese kohta
Informant 1	23 a	naine	Ida-Virumaa	keskharidus	kodune	3000€	1000€
Informant 2	26 a	mees	Tartu	keskeriharidus	ettevõtja	2500€	833€
Informant 3	38 a	mees	Tallinn	kõrgharidus	juht	2200€	2200€
Informant 4	44 a	naine	Tartumaa	kõrgharidus	spetsialist	2000€	500€

Informant 5	44 a	naine	Läänemaa	kõrgharidus	spetsialist	1500€	375€
Informant 6	47 a	naine	Tartu	kõrgharidus	spetsialist	800€	267€
Informant 7	55 a	mees	Ida- Virumaa	keskharidus	spetsialist	500€	500€
Informant 8	85 a	naine	Tartu	kõrgharidus	pensionär	700€	350€

Informant 1 on 23aastane naine, kes on pea kogu elu elanud maapiirkondades. Intervjuu läbiviimisel ajal viibis ta emapuhkusel ning oli seetõttu kodune, kasvatades pooleteiseaastast last. Informandil on keskharidus, kuid parasjagu omandab ta ka kõrgharidust. Kolmeliikmelise pere sissetulekusse panustab rohkem naise elukaaslane, kes teenib leiba Soomes, mistõttu pere eelarve on umbes 3000 eurot.

Informant 2 on 26aastane meessoost isik, kes elab Tartus. Ta jagab korterit elukaaslasega, kellega tal on ühine laps. Informant on väikeettevõtja ning tema leibkonna netosissetulek on kuus umbes 2500 eurot.

Informant 3 on 38aastane terve elu Tallinnas elanud mees, kes elab üksi. Tal on magistrikraad ning ta töötab suurettevõtte keskastmejuhina. Informandi netosissetulek on umbes 2200 eurot kuus.

Informant 4 on 44aastane naine, kelle leibkond on neljaliikmeline. Informant elab väikeses Tartu linna lähedases maa-asulas. Tal on kõrgharidus ning ta töötab spetsialistina, tehes suurema osa ajast tööd kodus. Tema pere sissetulek küündib umbes 2000 euron. Peale informandi ja tema elukaaslase teenib sissetulekut ka informandi täisealine tütar.

Informant 5 on kõrgharidusega õpetajaametit pidav kahe lapse ema, kes elab Läänemaal, kuid omab korterit ka Tallinnas. Starmani teenuseid on ta alalises elupaigas kasutanud minevikus, kuid kehtiv leping Starmaniga on tal linnakorteris. Informandi leibkond on neljaliikmeline ning pere netosissetulekuks on umbes 1500 eurot kuus. Informandi elektripakkujaks ei olnud juba turu avanemisele eelnevalt mitte Eesti Energia, vaid Läänemaal teenust pakkuv ettevõtte Imatra.

Informant 6 on 47aastane kahe täiskasvanud lapse ema, kes on suurema osa elust elanud Tartus. Tal on kõrgharidus ning ta töötab spetsialistina farmaatsiavaldkonnas. Tema pere on

kolmeliikmeline ning netosissetulek 800 eurot kuus. Informant on oma peres ainus sissetulekuga inimene.

Informant 7 on 55aastane meessoost isik, kes on suure osa elust elanud maapiirkonnas, kuid omab korterit ka väikelinnas. Tal on keskharidus ning ta töötab lasteasutuse valdkonnajuhatajana. Tema netosissetulek on veidi üle 500 euro kuus. Informandi elukohaks on Ida-Virumaa.

Informant 8 on 85aastane naine, kes on kogu elu elanud Tartus. Tal on filoloogiaalane kõrgharidus, kuid kõrge vanuse tõttu viibib ta pensionil. Informant elab koos oma sarnases eas lähisugulasega, kelle ainsaks sissetulekuks on samuti vanaduspension.

Neli intervjuueeritavat otsustasid elektri ostmisel üldteenuse kasuks. Kolm neist (M26, M55 ja N85) ei plaani seda lähiajal muuta, kuid neljas, N47, otsustas 2014. aastast kindla hinnaga Eesti Energia elektripaketi kasuks. Kaks inimest (N23 ja M38) langetasid turu avanemise järel otsuse Eesti Energia kindla hinnaga paketi kasuks, kuid M38 vahetas selle uuest aastast börsihinnaga paketi vastu. Suurtarbija N44 Läänemaalt valis Imatra fikseeritud hinnaga elektripaketi, kes juba enne elektrituru avanemist tema teenusepakkuja oli, ning N44 Tartumaalt valis pakkuja 220 Energia börsipaketi.

3.3. Meetodi kriitika

Kasutatud meetodite ja valimi juures võib leida nõrku aspekte, mis võivad vähendada uurimistulemuste usaldusväärsust.

Kvalitatiivsel meetodil on piirangud, mis annavad aluse meetodi kritiseerimiseks. Daymon ja Holloway (2002) toovad välja näiteks selle, et kvalitatiivset meetodit kiputakse tihti pidama väga subjektiivseks. Vaatamata sellele, et töö autor üritas intervjuu küsimusi sõnastada võimalikult neutraalselt ning vaatlustel olla võimalikult märkamatu, vältides hinnangulisi väljendeid ja informantide mõjutamist, ei saa välistada tema sõnakasutuse või kohaloleku kaudset mõju intervjuueeritavate vastustele intervjuudel või käitumisele vaatlustel. Uurimistulemusi mõjutas ka intervjuueerija poolt kunstliku olukorra esilekutsumine, kus koos uuritavatega Starmani kodulehte vaadati ja selle üle arutleti. Seega tuleb veebilehekülje vastuvõttu puudutavaid tulemusi käsitleda ettevaatlikkusega, kuna olukord oli selgelt uurija poolt genereeritud.

Ka on kritiseeritud intervjuudest või vaatlustest saadud materjali subjektiivset analüüsi uurija poolt (Daymon & Holloway 2002). Uurija võib intervjuudes või vaatlustes märgata eelkõige neid tahke, mis sobituvad tema enda arusaamaga uurimisküsimuste tõenäolistest vastustest ning jätta nii tähelepanuta teistsugused arvamused või vasturääkivused.

Valimi nõrgaks küljeks võib pidada selle väikest mahtu. Kaheksa inimese arvamused võimaldavad küll uurimisteemat erinevatest seisukohtadest avada, kuid seejuures ignoreeritakse ehk paljusid teisi arvamusi. Samas võib öelda, et valimi suurus oli antud uurimistöö tarbeks asjakohane, kuna informantide arvamused hakkasid intervjuude käigus korduma, mistõttu iga uue intervjuu tegemine andis juurde vähem uurimismaterjali kui eelmine. Samuti tuleb töö lugemisel silmas pidada seda, et ka vaatluse tulemused põhinevad vaid kahe inimese käitumisel, mistõttu on igasuguste üldistuste tegemine välistatud ning vaatlusi saab käsitleda vaid näitena inimeste tegevusest.

Valimis olid ülekaalus väikse elektritarbimisega inimesed, mistõttu võivad nende arusaamad olla töö tulemuste analüüsil domineerivad. Autor üritab töös erineva tarbimisega informantide arvamusi seetõttu kõrvutada. Võrdne polnud ka valimi sooline koosseis ning domineerivad naiste seisukohad. Maa- ja linnaelanikke kuulub valimisse võrdselt, kuigi suurem osa Eesti elanikkonnast on koondunud linnadesse. Märgatav on ka see, et vanuse suurenedes väheneb valimisse kuuluvate inimeste sissetulek, mistõttu tuleb arvestada, et vanemad informandid on hinnatundlikumad kui noored.

Samuti väärib kriitikat valimi koostamise meetod. Informandid kuuluvad töö autori tuttavate või lähedaste tuttavate hulka, mistõttu võib arvamuste varieerumist valimis pidada kehvaks. Valimi puhul jääb silma ka kõrgharidusega inimeste suur osakaal (viis kaheksast), mis võib uurimistulemusi kallutada. Kõrgharidusega inimesed võivad olla elektrituru avanemisest paremini teadlikud ning reageerida teisiti Starmani kodulehel leiduvale infole, olles vastuvõetava info suhtes kriitilisemad.

4. Tulemused

Käesolevas peatükis on esitatud uurimistulemused, mis saadi läbiviidud kaheksa intervjuu ja kahe vaatluse transkriptsioonide temaatilisel analüüsil.

Peatükis 4.1 käsitletakse lähemalt seda, kuidas määratlevad intervjueeritud Starmani kliendid enda olukorda avanenud elektrituru tingimustes, kui harjunud nad vabaturuga on ning kui rahul ollakse oma praeguse elektripakkujaga või kuivõrd ollakse orienteeritud hoopis elektripakkuja vahetamisele. Kirjeldatakse tarbijate elektriostu- ning elektritarbimisharjumusi ning elektrimüüja valiku põhimõtteid.

Peatükk 4.2 keskendub informantide kui pikaajaliste klientide suhtele Starmaniga. Kirjeldatakse seda, millel põhineb informantide ja Starmani kliendisuhe ning seda, kuivõrd rahul on lojaalsed kliendid oma teenusepakkujaga. Samuti käsitletakse seda, millised on sideteenuse pakkuja valimise põhimõtted ning kuivõrd erinevad või sarnased on need elektriteenuse pakkuja valimise põhimõtetega. Olulisimaks uurimisteenaks on see, kuidas varasem kliendisuhe võiks mõjutada seniste tarbijate vastuvõttu Starmani elektriteenusele.

Peatükk 4.3 heidab pilgu sellele, milliseid erinevusi võib esineda suure ja väikse elektritarbimisega klientide Starmani elektriteenust puudutava info vastuvõtus. Uuritakse, mida kliendid pakkumisest teavad ning kas nad sellest üldse kuulnud on. Seejärel tehakse ülevaade sellest, kuivõrd huvitatud Starmani sideteenuste ostjad ka elektriteenuse ostmisest on ning millistel põhjustel nad Starmani elektrit ostaksid.

Tulemuste illustreerimiseks tuuakse iga alateema juures välja tekstikatkeid informantidega läbi viidud intervjuudest.

4.1. Tarbijate olukord avanenud elektrituru tingimustes

4.1.1. Elektriostu harjumused

Elektrituru avanemist tajusid informandid läbiviidud intervjuude põhjal pigem negatiivse nähtusena, mitte kui positiivse vabadusena endale ise teenusepakkuja valida.

Negatiivseks muutsid tarbijate jaoks elektrituru avanemise mitmed asjaolud. Esiteks hinnatõus, nagu nähtub järgmisest tsitaadist:

Ainult see, et kõik tõuseb. Hinnad tõusevad, hinnad tõusevad (naerab). Midagi odavamaks ei lähe, kõik tõuseb ainult. /.../ Jah, tunne ikka puha negatiivne, et kõik tõuseb (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Samuti tuli informantidel turu avanemisega seoses mõttesse segadus varasemate elektripakkujaid puudutavate teadmiste puudumise tõttu ning samas ka vajadus „jälle pabereid määrada“ (M38). Seega võib öelda, et vähemalt esialgu tajusid informandid elektrituru avanemist kui nende elu keerulisemaks tegevat ja tüütut nähtust.

Ee, tuleb mõttesse selline segadus, mis käis, et kogu aeg oli üks, noh, elektri kojutooja, eksju, ja siis järsku oli teisi ka. Ja kuna tõesti teadmisi sellest ei olnud, siis see teema oli võõras nagu ja siis nagu raske oli sellest aru saada (naine, 47 a, väiketarbija, Tartu).

Elektrituru avanemisele reageerisid ootuspäraselt aktiivsemalt ja pakkuja valimises rohkem võimalusi nägevalt suure elektritarbimisega informandid, kes muretsesid rohkem selle pärast, kuidas endale parim ning võimalikult soodne pakkuja leida.

Kohutav paanika, sest mul on ju elektriküte. Ja siis seda muret, et hinnad tõusevad ja kuidas endale õige pakkuja leida (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Samas tõdesid informandid, et on energiaturuga praeguseks hästi kohanenud, kuna tegelikult nende igapäevaelus suuri muutusi aset ei leidnud. Samuti peeti kohanemist vältimatuks ning oldi seisukohal, et inimene harjub kõigega. Seega ei pidanud paika uurimistöö algne eeldus, et tarbijad pole veel vastavanenud elektrituruga harjunud. Intervjuudest selgus, et tarbijad kohanesisid muudatusega hoopis kiiresti ning langesid ruttu tagasi ka rutiini, kus elektriteemadele mõtlemisele ning uurimistöö tegemisele palju aega ei kulutata.

Aga kuhu Sa pääsed? /.../ Loomulikult! Ma ei ole siukene põdeja vend ja sellepärast mul ei ole sellega probleemi. See on paratamatus ja kõik noh (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa)!

Siiski väljendas oma kohanemise üle muret eakaim informant, kes tunnistas, et üritas elektrituru avanemisest ja uutest pakkujatest aru saada, kuid kahjuks ei suutnud sammu pidada. See võis olla üks põhjuseid, miks informant otsustas jääda üldteenust tarbima: ta ei saanud infost aru, kuna seda oli liiga rohkelt. Samas leidis ta, et noortele ei tohiks see probleemiks olla, kuna nemad võivad kõike uurida näiteks internetist.

Noortele on see jõukohane, aga mul ei ole võimalust seda infot välja otsida. Kui turg avanes, ma proovisin ka asjast aru saada ja ma ei suutnud seda endale selgeks teha (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Elektri ostmine ning tarbimine ei tundunud olevat eriliselt oluline teema ühelegi uurimistöös osalenud väiketarbijast informandile. Pigem selgus, et elekter, selle tarbimine ja ostmine pole nii-öelda asjad iseeneses, vaid lihtsalt eeldused mingiteks teisteks tegevusteks. Seega leiab kinnitust eeldus, et tarbijate seisukohalt on elektri tarbimine muude tegevuste teostamise eesmärgil on pigem käsitletav poolautomaatse ja nähtamatu tegevusena, mistõttu sobib seda iseloomustama praktikateooria. Uuritud inimesed pole valmis kulutama märkimisväärselt aega ja tähelepanu elektrimüüja ega elektripaketi valikule, vaid üritavad elektri hankimisel hakkama saada pigem minimaalse jõupingutuse ja ajakuluga. Elektrituru avanemist ja elektripakkude valimist nähti seega tagasivaates pigem kohustusena, mis ilma pikemalt mõtlemata ära tehti.

...pidi ära valima ja tegime kiiresti ära selle. Et ei süvenenud sellesse, vaid netis kiiresti tegime ära iseteeninduses (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Veelgi vähem nägid elektrituru avanemisel toimuvate muutustega kohanemisega vaeva informandid, kes otsustasid lepingulist elektripakkujat mitte valida, vaid jääda üldteenuse tarbimise juurde. Üldteenuse juurde jäämist pidasid mitmed informandid kõige mugavamaks ning lihtsamaks viisiks avanenud elektriturul elektripakkude leidmiseks, kuna selleks ei pidanud uurima erinevaid elektripakkujaid ja nende pakette ning kellegagi lepingut sõlmima. Sel juhul sai elektriteenuse ostmist jätkata vanal viisil ehk „*tavalist moodi*“ (N85). Seejuures peavad üldteenuse juurde jäänud kliendid ennast endiselt Eesti Energia klientideks, kuigi tegu pole ainukese üldteenust osutava ettevõttega.

Aga ei hakanud selle üle pead murdma. Sest seal räägiti ju, et mõnikord mõnel firmal tulevad börsihinnad ja siis hakka veel neid börsihindu mõtlema ja nii edasi... Ühesõnaga, vanal inimesel keeruline, kõige lihtsam oli nagu edasi minna Eesti Energiaga, tavalist moodi (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Seejuures otsustasid väikese elektritarbimisega informandid teiste elektrimüüjate pakkumistega mitte üldse tutvuda ega soovinud aega kulutada enda jaoks sobivaima paketi valikuks teiste elektrimüüjate pakutava hulgast. Seda põhjendati elektripakkude muutmisest tuleneva üliväikese hinnavahega.

Noh, see hinnavahe on kõikidel 20 senti või 10 senti, et ma ei näe erilist põhjust vahetada (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Huvi puudumist elektrimüüjate pakkumiste ja hindade suhtes põhjendasid väikese elektritarbimisega informandid enamasti sellega, et nende elektritarbimine on üsna marginaalne, neil puuduvad rohkelt elektrienergiat tarbivad kodumasinad või nad ei ela elektriküttega majas. Seetõttu on informandid arvamusel, et ka elektrimüüjate ja nende pakettide võrdlemine oleks aja raiskamine, kuna säästetav summa oleks tühine. Erinevate informantide arvamusel saab hoida kokku 10-20 senti kuni paar eurot kuus.

No kui mul läheks ka, kui mul oleks siin elektriküte ja kõik sees, siis loomulikult ma pean mõtlema, kui mul ikka kolm-nelisada eurot läheks kuus, kui mul oleks suur maja ja elektriküte, siis muidugi ma pean vaatama. Aga kui mul on ahjuküte siin ja kui mul elektrit kulub nii vähe, siis mul ei ole mõtete selle pärast, et ma see kaks-kolm euri kuus võidan, see ei anna mul mitte midagi jah... (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Vastupidiselt väiketarbijatele tunnistasid suure elektritarbimisega informandid, et nemad pühendasid elektripakkuja valimisele üsna palju aega, uurides nii erinevate ettevõtete saadetud materjale, võrreldes pakkujaid ise näiteks lehel Energiaturg.ee ning arutledes sobiva elektripakkuja leidmise teemal ka sõpradega.

Aga siis kui tuli hakata juba valima, siis hakkasin tuttavatelt uurima, et kes mida võtab. /.../ ja mis need olid, mingisugused lehed. /.../ olid sellised, et lööd sisse selle oma aastase kulu /.../ ja siis pakuti igasuguseid asju (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Suurema elektritarbimisega informantide kalduvus rohkem informeeritud otsuseid teha toetab Molli ja teiste (2005) teooriat, et mida suurem on majapidamise elektritarbimine, seda enam üritatakse elektrilt võimalikult palju raha kokku hoida. Üks võimalusi selleks on teadagi parima hinnaga teenusepakkuja valimine. Suure tarbimise korral võib seega ka väike vahe kilovatt-tunni hinnas osutuda suureks võiduks.

Üldiselt võib öelda, et väikse tarbimisega informandid suhtuvad elektriturust avanemisse üsna leigelt ning pole tundud vajadust teemasse rohkem süveneda, suurtarbijad olid aga nõus elektripakkuja valikusse veidi rohkem aega panustama. Reckwitz (2002:249) järgi on

praktika näol tegemist automaatse tegevusega, mida kinnitavad ka informantide arvamused. Elektri ostmine on nende jaoks tegevus, millele palju tähelepanu ei pöörata.

Nagu automaatselt olen valinud selle kindla paketi (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Automaatse otsuse langetamisele aitas arvatavasti kaasa ka see, et informandid ei näinud avanenud elektrituru tingimustes erilist kokkuhoiuväljavaadet ning arvasid, et neile kui väiketarbijatele pole elektripakkuja valimine eriti oluline. Samas arvasid ka suurema tarbimisega informandid, et teenusepakkuja hoolikas valimine ei aitaks neil märkimisväärset summat kokku hoida, kuna kokkuhoid moodustaks nende suure elektriarve kontekstis kaduvväikse osa. Seega, kuigi Anderssoni ja Damsgaardi (1999, Bartusch et al 2012 kaudu) järgi märkavad elektritarbimist pigem suurema tarbimisega inimesed, võivad tarbijad järgida ka vastupidist loogikat, mõeldes, et kuna elektriarve juba niigi suur on, siis väike lisakulutus pole selle kõrval enam kuigi oluline.

Vaata, kui sul nii palju kulub, siis sa ikka mõtled, et tegelikult see 10 eurot kuus ei tundugi nii suur summa (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Kuna informandid iseloomustasid elektriostmist ning –tarbimist kui tegevust, mis pole asi iseeneses ja mattub teiste tegevuste sisse, võib öelda, et ka selle pinnalt moodustuv kliendisuhe on tarbijate jaoks üsna tühine, mistõttu ei tajuta erilist isiklikku seost elektriteenuse pakkujaga. Schatzki (1996; Warde 2013 kaudu) järgi on elektriostmise ja tarbimise puhul seega tegu liitpraktikaga, mida ei saa vaadelda iseseisva tegevusena, vaid alles teiste tegevuste kontekstis. Seetõttu ei pühenda vähemalt väikse tarbimisega informandid märkimisväärselt aega elektri tarbimise ega ostmise peale mõtlemiseks.

Kuigi väiketarbijad ei pühendanud elektripakkuja valimisele pea üldse aega, tegid seda rohkem siiski suure elektritarbimisega intervjuueeritavad. Seega taotlevad vähemalt suurtarbijad elektriteenuse ostmisel rahalist kokkuhoidu. Sellest kerkib aga küsimus, kas kokku püütakse hoida vaid elektripakkuja hoolika valimise kaudu või üritatakse säästlikult kasutada ka elektrit ennast. Kas see, et elektripakkuja valimisele pühendati palju aega, võiks ehk vähendada tarbija soovi elektrit säästa, kuna tundub, et selleks on juba niigi palju tehtud või vastupidi, innustab see inimesi hoopis rohkem säästma? Selleks viidi uurimustöö raames kahe informandi, ühe suur- ning ühe väiketarbija, kodus läbi vaatlus, milles jälgiti nende elektritarbimise harjumusi.

4.1.2. Elektritarbimise harjumused ning nende seos elektrituru info vastuvõtmisega

Lisaks elektripakkuja valimise protsessile esines märkimisväärsed erinevusi ka suur- ning väiketarbija elektri kasutamise praktikates.

Näiteks ei tõmmanud väikse tarbimisega M38 seinakontaktist vaatluse ajal välja ühtegi elektrilist vahendit, mis ooterežiimil olles elektrit tarbivad. Seinakontakti olid alati ühendatud ka mobiilsete vahendite laadijad, kuigi laetavat seadet nende küljes polnud. Oma käitumist põhjendas informant mugavusega, mida tema arvates väike sääst üles ei kaalu. Seega võib inimeste elektritarbimine sõltuda juba pelgalt sellest, kui palju elektrilisi aparate nende kodus leidub, olenemata sellest, kui palju neid reaalselt kasutatakse. Niisiis oleks ehk oluline püüda inimeste elektritarbimisotsuseid mõjutada juba elektriliste masinate ostmise eel, kuna isegi nende mittekasutamisel esinev varjatud elektritarbimine võib kumuleeruda üsna ulatuslikuks. Mida rohkem inimesel kodus tehnoloogiat on, seda raskemaks muutub tema jaoks nende elektrikasutuse jälgimine ning võib tekkida käegalöömistunne.

Ma tean küll, et sealt saab veel natuke kokku hoida, aga mugavus maksab ikka ka. /.../ Ooterežiimis ju nad palju ei tarbi. /.../ nii palju on neid elektroonilisi vidinaid ja laadijaid ka, siis ei viitsi neid enam seinast välja võtta (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Samuti võimaldaks nii ooterežiimis kui ka töötavate elektriliste masinate kasutamisel elektrit säästa ostueelne informeeritum otsus selle kohta, kui suure elektritarbimisega aparaat osta. Seda põhimõtet jälgib enda sõnul alati suurtarbija N44, M38 aga vähemalt vestluse käigus seda kordagi ei maininud. Seega võib öelda, et elektri säästmine on igapäevasem ja teadvustatum tegevus suurtarbija jaoks, kes oskas nimetada rohkem viise energia kokkuhoiuks.

Ja siis kui sa pesumasinat ostad, siis sa ikka vaatad seda klassi ka. Tähendab, ega mingit B-klassi asja sa ei osta, kui sul kodus nii palju elektrit kulub. Siis sa vaatad ikka esimese asjana klassi. Et A- või A+-klass oleks (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Suurtarbija N44 tõmbas vastupidiselt väiketarbijale koheselt pärast kasutamise lõpetamist seinakontaktist välja pesumasina ning öösel ka teised elektrilised aparaadid nagu arvuti ja teleri. Samuti kasutab ta juhtmepikendusi, milles saab nupuga voolu sisse või välja lülitada. Seega võiks üheks elektri säästmise viisiks ollagi võimalus korraga vooluringist eemaldada

mitu aparaati, mis on ühendatud ühe pikendusjuhtmega. Nii tajub tarbija ehk vajalikkude pingutust väiksemana ning samal ajal saadavat kasu suuremana.

Väiketarbija viisid elektri säästmiseks olid üsna lihtsad ja konventsionaalsed. Toast lahkudes kustutas ta tule, keeras elektripliidi kinni veidi enne toidu valmimist ning lülitas pärast kasutamist kohe välja võimsa mänguarvuti. Samuti pesi ta pesu nädalavahetusel, mil kehtib odavam elektrihind. Üsna lihtsat tegutsemisviisi järgis vaatluse põhjal ka suurtarbija, kes aga enda sõnul minevikus elektri säästmiseks rohkemat teha üritas. Näiteks tõusis ta varahommikuti, et teha süüa odava elektritariifi ajal.

Ma tegin mõnda aega süüa varahommikul näiteks, siis kui odavam elekter oli, et tegin söögi ära. Aga see ei avaldanud eriti mõju. /.../ see ei kaalu üles seda mugavust tõesti (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Vaatlusaluste tegudes ja sõnades esines ka väikseid vastuolusid. Näiteks pesi M38 vaatluse ajal pesumasinakorra korraga vaid ühe paari teksaseid, kuid hilisemas vestluses väitis end pesu pesevat alles siis, kui terve masin täis on. Ka väitis N44, et telekas tema kodus ei mängi, kuigi vaatlusalusel päeval töötas teler viis tundi järjest ning tihti ei jälginud seda keegi. (*Meil ei ole nii, et telekas kogu aeg mängiks (N44).*) Esinevad vastuolud võivad näidata, et kuna elektri tarbimine võib olla inimese jaoks üsna nähtamatu tegevus, ei oska või taha ta alati teadvustada, kuidas ta energiat kasutab. Seetõttu on tarbijate elektritarbimisharjumuste muutmisel tähtis eelkõige teadvustada inimesele seda, kuidas ning kui palju ta elektrit mingi tegevuse või tegevusetuse käigus tarbib.

Siiski võib väita, et elektritarbimist eraldiseisva praktikana peab olulisemaks pigem suur- kui väiketarbija. Suurtarbija planeeris oma tegevust suuresti odavama elektritariifi järgi samas kui väiketarbija tarbis elektrit üsna stabiilselt. Suurtarbija sõnul ületab tema öine elektritarbimine päevase tarbimise, mis näitab üsna suurt valmisolekut mugavuse arvelt elektrikulult säästa.

Erinevalt põhjendasid väike- ja suurtarbija ka oma motivatsiooni elektri säästmiseks. Kui väiketarbija M38 pidas eelkõige oluliseks keskkonnasäästlikkust, siis suurtarbija N44 jaoks oli olulisem just rahaline sääst ning keskkonnasäästu pidas ta motiveerivaks alles siis, kui intervjuueerija selle kohta küsis.

Ikka looduse säästmine on olulisem. See rahaline sääst oleks nii väike (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

No ma arvan, et ikka keskkonnasäästlikkuse kohapealt on ka, jah (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Siit ilmneb huvitav asjaolu. Elektri säästmisel on rohkem mõju teadagi suurtarbijatel, kelle kokkuhoid annab suurema tulemuse kui väiketarbija säästlik tarbimine. Läbiviidud vestlustest ilmneb aga, et suurtarbijate elektrikasutust motiveerib rahaline sääst keskkonnasäästlikkuse ees. Niisiis võivad keskkonnasäästlikkust propageerivad kampaaniad elektritarbimise vähendamisel olla üsna väikese mõjuga, samas kui elektri hinna tõus võib olla hoopis efektiivsem vahend. Seega on efektiivsete kampaaniate läbiviimiseks oluline jätkuvalt uurida, mis inimeste käitumist elektri tarbimisel mõjutab.

Vaatluse põhjal oli aga juba siiski rohkem elektrit säästma motiveeritud suure elektritarbimisega informant, kes säästmise nimel rohkem vaeva nägi. Erinevad olid suuresti ka vaatlusaluste mugavuspiirid. Kui väiketarbija pidas ebamugavaks mobiilsete seadmete laadijate seinakontaktist väljatõmbamist pärast seadme laadimist, siis suurtarbija pidas ebamugavaks seda, kui ta tõuseb varahommikul, et valmistada elektripliidil süüa odavama tariifi ajal, olles samas seda põhimõtet minevikus järginud.

Vaadeldud väiketarbija ei näinud enda sõnul elektripakkuja valikuga mugavuse tõttu suurt vaeva, vaid jätkas lepingut Eesti Energiaga. Seega pole elektri hind tema jaoks säästmisel väga tähtis argument. Sama kinnitas ta ka elektri kokkuhoidmise kohta: tähtis pole mitte rahaline võit, vaid hoopis keskkonna säästmine. Niisiis kandub ükskõiksus elektri hinna suhtes väiketarbija puhul üle elektripakkuja valimiselt ka elektrienergia kasutamisele.

Suurtarbija valis enda sõnul aga elektripakkujat hoolikalt, pidades tähtsaks seda, et ta maksaks kogu aeg elektrimüüjale nii-öelda õiglast börsihinda, mis on võimalikult madal. Samuti oli ta oma majapidamises üsna aktiivne elektri kokkuhoiul. Niisiis tundub, et pingutus võimalikult soodsa elektrimüüja valikul innustab vähemalt suurtarbijat rohkem säästma ka elektri igapäevase kasutamise pealt. Seega võiks just juba praegu elektri säästmise nimel pingutavad inimesed olla vastuvõtlikumad uuele teemakohasele infole, samas kui seni elektri säästmise suhtes üsna ükskõiksed inimesed kalduvad infot ning enda alternatiivseid valikuid elektripakkuja valimisel või elektri säästmisel pigem ignoreerima.

4.1.3. Elektrimüüja ja -paketi valiku põhimõtted

Informandid tõid välja erinevaid tegureid, mis nende elektrimüüja ja –paketi valikut mõjutanud on. Enim põhjendasid senise elektrimüüja kliendiks jäänud informandid otsust lihtsuse ja mugavusega ning arvati, et elektripakkujate valimisega pole mõtet eriti vaeva näha.

Et kõige vähem vaeva vahetamisega. Läksin lihtsalt Eesti Energia iseteenindusse, tegin lepingu ära, andsin allkirja ja oligi kõik (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Mugavusega seoses peeti elektritarnija valikul oluliseks aspektiks ka harjumust elektrit Eesti Energialt (või teiselt seniselt elektripakkujalt) osta. Peeti loomulikuks seda, et kliendisuhet jätkatakse ka pärast elektrituru avanemist ning uute pakkujate lisandumist, eriti kui sellele lisandus eelnev positiivne kogemus teenusepakkujaga. Niisiis võivad meeldiv teenindus ja senine kliendilojaalsus olla olulised mõjutajad ka tulevaste valikute tegemisel.

See oli lihtsalt see järjepidevus, kuna see eelnev teenindus oli hea. /.../ Ilmselt ikka see seos eelnevaga, et juba enne oli temaga kogemus. Hea alus pandud (naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Mugavusele ning senisele rahulolule lisas otsuste tegemisel kaalu ka asjaolu, et hinnaerinevused teiste elektripakkujatega on informantide arvates marginaalsed, mistõttu pole teenusepakkujate vahetamine põhjendatud.

Vaatasin lihtsalt, et lehes kirjutatakse, et ega seal [hinnas] mingeid suuri erinevusi pole ja siis jäingi Eesti Energia juurde, kuna see oli juba mu praegune teenusepakkuja (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Informant tunnistas samas, et ta pole ise tundnud piisavalt huvi, uurimaks elektripakettide hindu omal käel. Seega põhines tema valik vaid ajakirjandusest saadud informatsioonil, mida informant samuti vaid elektrituru avanemise aegu jälgis.

Valikul peeti oluliseks ka elektritarnija usaldusväärsust. Näiteks toodi välja, et kuna uute elektriturule sisenenud ettevõtetega puuduvad varasemad kokkupuuted, ei osata neist midagi arvata. Uusi pakkujaid ei peetud aga mitte nii väga ebausaldusväärseks, vaid tihti tõdeti lihtsalt, et Eesti Energia kasuks otsustamine tundub kuidagi kindlam.

Sest ta on kuidagi kindel ja uusi ei tea ju täpselt, et kuidas nad on. Et vana ja kindel (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Kindluse all pidasid informandid silmas näiteks seda, et elektripakkuja näol oleks tegu suurfirmaga, kuna väiksemad pakkujad ei tekita nendega võrdväärselt usaldust. Seejuures osutus oluliseks ka see, et ettevõtte tegevus oleks sageli tarbija jaoks jälgitav näiteks meedia või turundustegevuste kaudu, kuna nii-öelda pidevalt pildil olemine suurendab tarbija usaldust ettevõtte vastu.

Aga mulle tundus, et sellised suuremad pakkujad on kindlamad. /.../ et nad on kauem tegutsenud, et neil on nagu suurem kogemus. Neist väiksematest tegijatest ei ole nagu nii palju kuulda, et ei ole sellest firmade püsivusest nii head ettekujutust (naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Paketi valikul pidasid tarbijad otstarbekamaks fikseeritud, mitte kõikuvate hindadega lepinguid, kuna nii on arve suurus paremini prognoositav ning välditakse suuri üllatusi. Samuti oli oluliseks faktoriks taas lihtsus, kuna börsihinda peeti kohati keeruliseks ning raskesti hoomatavaks mõisteks.

No, fikseeritud hinnaga ikkagi. Börsihindadest ei taha suurt midagi teada. No lihtsalt ei tea neid asju kõiki, kuidas nad kujunevad seal need hinnad (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Üks informantidest põhjendas aga börsipaketi valikut sellega, et ta ei taha kunagi elektri eest liiga palju ettevõttele peale maksta, vaid soovib tasuda just selle hinna, millega parajasti elektrit müüakse. Seega on võimalik näha inimeste veidi kibestunud suhtumist elektripakkujatesse ning kõrgetesse hindadesse. Elektriturg ei pruugi niisiis olla ettevõtte maine seisukohalt parim valdkond, kuhu siseneda.

Võtad selle ja siis muudkui maksad. Aga mina mõtlesin, et ei, olgu siis, mina võtan börsihinna, maksan TÄPSELT nii, nagu hind on (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Pikaajalise või lühiajalise lepingu eelistamise suhtes läksid informantide arvamused suuresti lahku. Pikaajalise lepingu pooldajaid tõid põhjenduseks soodsama hinna ning mugavuse, kuna nii ei pea paketi valikuga lähiajal taas tegelema. Samas öeldi lühiajalise lepingu toetuseks, et nii saab kergemini meelt muuta ja vajadusel pakkujat vahetada. Samuti arvati, et ehk võib isegi fikseeritud hinnaga elektri maksumus väheneda ning nii ei soovitagi end pikaajaliselt ühe hinnaga siduda.

Ma olen praegu aastaks lepingu teinud ja ei julge nagu pikemaks ajaks teha ka, kui on fikseeritud hind. Börsihinnaga võiks võib-olla ka pikemaks ajaks teha (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Elektripakkuja valikul olid seega informantide jaoks olulised lihtsus, mugavus, varasem kogemus ning rahulolu. Endiselt nähtub, et elektritarbija valimine on tarbijate jaoks suuresti liitpraktika (Schatzki 1996; Warde 2013 kaudu), mis põhineb automaatsel tegevusel ning varasematel kogemustel, kuid mida eraldi praktikana ei teadvustata. Suuri erinevusi seejuures suurte ja väikeste elektritarbijate vahel ei esinenud.

4.1.4. Suhe elektrimüüjaga

Enda langetatud otsusega elektripakkuja valikul on informandid rahul, kuna teenuse kvaliteeti peetakse heaks ning üldised etteheited teenusepakkujale puuduvad. Küsitav on muidugi ka see, kas suuresti vahendatava teenuse puhul saab üldse eksisteerida kvaliteedi mõistet. Elektri hinda peetakse küll kõrgeks, kuid samas tõdetakse, et rohi pole mujal rohelisem.

Kui turg avaneb ja tuleb teisi pakkujaid, siis tahes-tahtmata, noh, ta peab olema selline kliendisõbralik. Et selles mõttes, ma usaldasin nagu, et see ei saa nii palju kallim olla, kui need teised tegijad (naine, 47 a, väiketarbija, Tartu).

Leidub siiski ka vastajaid, kes kõrgete hindadega üldse rahul pole ning seejuures eristuvad informandid, kes on ärritatud elektri hinnale lisanduvate muude kõrgete tasude pärast. Seda tuuakse mõnikord põhjendusena ka sellele, miks elektripakkujat pole mõtet vahetada: elektri enda hind võib küll veidi muutuda, kuid suure osa arvest moodustavad võrgutasu ning aktsiis jäävad ikka endiseks.

Tihti peale on samamoodi, et tegelikult maksad mingi elektri eest, ütleme nii mingi kokku viis eurot, aga see, mis üldteenused juurde tulevad, et selle eest maksad kõige rohkem, et erilist vahet ei ole, jah (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Kuigi kõik informandid avaldasid meelehärmi elektri kalli hinna üle, ei pidanud keegi neist vähemalt intervjuu tegemise hetkel vajalikuks elektripakkuja vahetamist. Eeskätt toodi selle põhjenduseks väike hinnavõit elektripakkuja vahetamisel. Informandid olid pigem arvamusel, et pakkujate hindade võrdlemisele kulutatud aeg on hinnalisem kui võimalus hoida kokku veidi raha. Seda enam, et informandid iseloomustasid elektripakkuja valimist kui möödapääsmatut ning veidi tüütut kohustust, mis võimalikult kiirelt ning kergelt ära teha

tahetakse. Samuti olid informandid seisukohal, et tihtipeale on avanenud elektriturust ning elektrimüüjate pakkumistest keeruline aru saada, mistõttu pole isegi mõtet asjasse süveneda ega teemat lähemalt uurida.

4.2. Tarbijate määratlus kliendisuhtele Starmaniga ning selle roll elektriteenuse vastuvõtul

Selles, kuidas tarbijad mõtlevad ning räägivad elektriturust ning elektriteenuse tarbimisest ja selles, kuidas nad kõnelevad sideteenuste tarbimisest, võib märgata suuri erinevusi. Elektriteenuse puhul on just kui tegu nähtamatu tarbimisega, millele inimesed tihti ei mõtle. Ehk võib selle üheks põhjuseks olla asjaolu, et kuigi informandid väidavad end üldiselt avanenud elektrituruga harjunud olevat, siis tegelikkuses on eestlaste jaoks tegu siiski üsna uue nähtusega ning harjumusest osta elektrit ühe kindla teenusepakkuja käest on raske vabaneda.

Sideteenuste ostmises, tarbimises ning oma suhte määratlemisel teenusepakkujaga on informandid aga hoopis vilunumad ning suudavad oma mõtteid ning nõudmisi paremini sõnadesse panna. Samuti on neil rohkem kogemusi sideteenuste pakkuja klienditeenindusega ning kahe poole vaheline suhe tundub olevat aktiivsem. Kui elektriteemadel vesteldes tundusid informandid üsna sõnaahtrad ning kõhklevad, siis Starmanist rääkides avaneti tavaliselt enam ning osati oma seisukohti rohkem põhjendada. Seega võib küsida, kas elektrimüügi teenusel puudub tarbija jaoks kvaliteedi mõiste? Ei saa ju eristada seda, kas ühe teenusepakkuja käest saame paremat elektrit kui teise käest. Seetõttu saaks rääkida vaid klienditeeninduse kvaliteedist.

4.2.1. Sideteenuste ostmise ja tarbimise harjumused

Suurima erinevusena elektriteenuse ning sideteenuste tarbimise ja ostmisel vahel võib välja tuua informantide suurema liikuvuse erinevate sideteenusepakkujate vahel ehk suurema valmiduse teenusepakkujat vahetada ning teiste pakkujate kohta lisainfot otsida.

Ma vahetasin, ee, kunagi ma olin, ee, mis ta oli, Elion, et see pakett oli kallim ja siis sai Starmani kasuks otsustatud (naine, 47 a, väiketarbija, Tartu).

Samuti tundub parem olevat üldine teadlikkus teistest teenusepakkujatest ja nende hinnatasemest. Informandid oskavad erinevaid sideteenusepakkujaid omavahel võrrelda ning

selgitada, mis on erinevate teenusepakkujate positiivsed ja negatiivsed küljed ning miks valitud teenusepakkuja just neile kõige paremini sobib.

...Elioni kohta jälle... Mul emal näiteks seal on kogu aeg katkestused, aga meil ei ole mingit probleemi olnud. Ma ei tea, mina ikka eelistan Starmani (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Tundub, et kui tarbija tajub teenusepakkujaga konflikti, on ta sideteenuste puhul teenusepakkuja vahetamiseks altim ning vastupidiselt elektri ostmisele ei tunne, et teenusepakkuja vahetamisele ning nende kohta info otsimisele oleks tarbetu oma aega kulutada.

Ei no nüüd on jah, ma räägingi, et ma nüüd lähen Elioni alla, sest ma ei saa neid programme vaadata, mida ma tahan (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Informantide soovi osta elektriteenust võimalikult mugavalt ning lihtsalt võib üle kanda ka sideteenuste soetamisele ning tarbimisele. Seejuures on sideteenuste ostmisel lihtsus tähtis eelkõige teenuse tarbimisel, mitte teenusepakkuja valimisel.

Noh, Elionil on IPTV ja Starman kasutab DOCSIS 3.0 standardit ja siis ma saan nagu Starmanis vaadata digitelekat ilma digiboksita ja siis mul on vähem pulte. Aga Elionis ma pean võtma kõigepealt digiboksi ja siis on mul jälle üks pult juures (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Sideteenusepakkuja Starmani peale mõeldes tekivad informantidel selgepiirilisemad ning isiklikumad seosed kui avanenud elektrituru suhtes. Kui elektrituru avanemisega seostus informantidel pigem midagi abstraktset nagu segadus või paberimäärimine, siis Starmani puhul toodi välja konkreetsemaid ideid. Näiteks toodi välja Starmani pakutavaid teenuseid, mis tarbija jaoks eriti olulised olid (*Kiire internet (M26)*). Seega võib öelda, et sideteenuste tarbimist tajuvad tarbijad enam terviklike praktikatena kui elektritarbimist (Schatzki 1996; Warde 2013 kaudu).

Samas aga seostus informantidel Starmaniga ka konfliktseid olukordi, mis näitab seda, et sideteenuste pakkujasse suhtutakse mõnevõrra kirglikumalt kui elektrituru avanemisse.

Telekas, internet, telefon, palju kanaleid! Ja see, et meil on see leping, mis see on, mida ei saa lõpetada. Kui lõpetad, siis maksad leppetrahvi. Meil oli kolimisega see

probleem, et ei saanud vahetada seda, et pidime kaasa võtma (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Seega tundub, et informandid tunnevad suuremat isiklikku seotust pigem sideteenuste pakkuja kui elektripakkujaga. Samuti osatakse oma kogemust Starmaniga mitmekesisemalt kirjeldada ning võrrelda Starmani teiste samalaadsete teenusepakkujatega. Suuremat tunnetatud seotust sideteenuste pakkujaga võib seletada sellega, et alles avanenud elektriturul pinnalt pole veel hakatud elektripakkujatest mõtlema kui teenusepakkujatest. Samuti võib aga öelda, et sideteenuste kasutamine on informantide jaoks nähtavam tegevus, mistõttu on nende jaoks rohkem tajutav ka kliendisuhte ettevõttega.

4.2.2. Sideteenuste pakkuja valiku põhimõtted

Starmani kui teenusepakkuja valimise põhjendamisel jagunesid informandid üsna selgelt kahte rühma. Esimese rühma moodustasid inimesed, kes olid Starmani kasuks otsustamisel olnud üsna passiivsed. See tähendab, et teenusepakkuja valimisel mängis vähemalt osaliselt rolli see, et teenusepakkuja teenused olid mingil põhjusel kergemini kättesaadavad kui teiste omad.

Aga muud ei olnud siin ju midagi valida (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Samuti sai ühe informandi jaoks teenusepakkuja valikul otsustavaks see, et Starmanis töötav sõber teenusepakkujat soovitas.

Ja mul üks tuttav tegeles selle Starmaniga. /.../ ja siis ta soovitas (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Informandid töid Starmani valiku põhjendusena välja ka selle, et tegu oli aastakümneid tagasi ühe esimese kaabeltelevisiooni teenuse pakkujaga, kellega lepingut lihtsalt siiamaani jätkatud on. Selle poolest sarnaneb sideteenuste ostmine elektriteenuse ostmisega: esimesele ja harjumuspärasele pakkujale jäädakse tihti truuks, eriti olukorras, kus puuduvad suured erinevused teiste konkurentide kvaliteedi või hinnatasemega.

...kui me alguses praegusesse koju kolisime, siis meil ei olnud ühtegi teenusepakkujat, nii et nägime hästi vähe kanaleid ainult. Ja siis, kui see tuli, see võimalus lõpuks maale ka, siis ostime kohe (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Eristusid aga ka konkreetsed põhjendused, miks Starman teistest eelistatum on ning kuidas ta just konkreetse tarbija vajadusi rahuldab. Taas ilmnas, et informandid suudavad

sideteenusepakkujaid omavahel hästi võrrelda ning oskavad leida enda jaoks optimaalse pakkumise. Tähtsaks peeti näiteks Starmani kiiret internetti ning selle hinna-kvaliteedi suhet peeti sobivamaks kui teiste ettevõtete oma.

Sest Starman pakkus, ütleme niimoodi, et kõige soodsamat pakkumist kõige kiirema internetiga, mis mulle endale nagu sobis ja tänaseks on neil see interneti kiirus veel tõusnud selle paketiga, mis mul on, et, et ma ei tea, ma olen rahul (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Starmani valimist põhjendasid informandid ka teiste sideteenusepakkujate vigade ning probleemide kaudu. Näiteks toodi välja puudujääke teiste ettevõtete kvaliteedis või süsteemide töökindluses.

Noh, STV-ga on näiteks interneti kiiruse pärast ja interneti katkemised, noh, vahepeal kadus ära internet, tuli tagasi. Starmanil on nagu stabiilne see internetiühendus ja ei ole mingit suurt kõikumist ega midagi (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Näib, et inimeste varasemad kokkupuuted mitme teenusepakkujaga aitavad informantidel ettevõtete tugevusi ja nõrkusi paremini võrrelda, mistõttu suudetakse langetada informeeritud otsus pakkuja valimise ja vahetamise suhtes. Kuna aga informantidel puudub suuresti vähemalt esialgu kogemus teiste elektripakkujatega, ongi nad arvatavasti infopuuduse tõttu kõhkleva seisukohal ning leiavad, et turvalisem on jääda juba tuttava elektrimüüja juurde.

4.2.3. Suhe sideteenuste pakkuja Starmaniga

Kliendisuhe Starmaniga polnud informantide jaoks nii abstraktne nagu seda võis näha elektripakkuja puhul. Informandid oskasid pigem rääkida konkreetsetest kokkupuudetest Starmani ja nende klienditeenindusega. Kui elektriteenuse pakkujaga puudub informantidel pärast lepingu sõlmimist pea igasugune suhtlus, siis Starmaniga olid informandid tihedamas kontaktis, mistõttu joonistus kliendisuhe ja selle aspektid intervjuudes paremini välja kui elektriturul puhul.

Starmani klienditeenindusega olid enda sõnul kokku puutunud seitse intervjuueeritavat kaheksast. Seejuures oli oluline asjaolu see, et kõik klienditeeninduskogemusega informandid olid klienditeenindusega väga rahul ja kirjeldasid Starmani klienditeenindust kui viisakat, professionaalset ja kiiret.

Klienditeenindusse ma olen helistanud, on alati ära lahendatud probleemid, nii et, noh, ütleme nii, et mul midagi kurta ei ole nende vastu. /.../ Väga viisakas, professionaalne, selle vastu ei ole mul midagi (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Starmani klienditeenindust kiideti isegi siis, kui tegelik olukord viis kliendisuhte lõpetamiseni. Kuigi informant ei olnud rahul Starmani teenuste kvaliteediga, oli ta siiski arvamusel, et klienditeeninduse kvaliteet on üldiselt hea ja viimaste aastate jooksul vaid paranenud. Järgnevast tsitaadist nähtub aga, kuidas informant üritab enda arvamust viia vastavusse meediadiskursusega, nagu on praktikate muutmise positsiooni kirjeldanud Keller ja Halkier (2013). Kuna ümbritsevast inforuumist kuuleb klient Starmani kohta head, muudab ta ka enda arvamust neist positiivsemaks.

Et meil ei ole väga selliseid positiivseid kogemusi. /.../ Et see lepingu lõpetamine oli keerulisem, ee, aga teistpidi jälle, noh nad vastavad alati kirjadele, püüavad alati lahendada probleeme... Neid on ju väga palju kiidetud, et selles mõttes ikkagi (naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa)...

Kliendid olid rahul nii sellega, et nad saavad tihti probleemile lahenduse vaid telefonikõne abil, kus asjatundlikud töötajad neid juhendavad, kui ka sellega, et vajadusel saadetakse kiirelt koju töömees.

Ee, internet meil kadus ära ja siis ta hästi põhjalikult seletas meile, et mida me arvutis peame tegema ja. Väga kiiresti ja väga hästi sai korda (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Informantide hinnangud rahulolule Starmani teenustega olid väga head. Oma rahulolu seitsme palli skaalal hinnati seitsme, kuue ja viie punktiga. Hindepalle alandavate teguritena loetleti nii teenuste kõrget hinda kui ka seda, et pakutav internet võiks veelgi kiirem olla. Erandiks oli informant, kes alalises elukohas lepingu 10 aastat tagasi lõpetanud oli ning rahulolule Starmaniga neli punkti andis. Üks informant, kes jagab oma elu maa- ja linnaelu vahel, jäi aga kahtlevale seisukohale ning andis oma rahulolule Starmani teenustega erinevates elukohtades kõikuva kvaliteedi tõttu erinevad hinnangud.

Linnas panen seitse noh, aga siin, ma ei tea, siin panen kolme või nelja kuskil noh. Sest ma ei pea, siis ma peaksin siia antenni sättima suure ja võimsa ja. Aga mul praegu pilt hakib ja ei võta kõiki neid programme välja (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Seega võib öelda, et peale klienditeeninduse kvaliteedi on informantide jaoks olulisel kohal ka teenuse enda töökindlus ja kvaliteet, rääkimata teenuste õiglasest hinnast. Läbiviidud intervjuudest jäi siiski kõlama üldine positiivne meelestatud Starmani teenuste, nende kvaliteedi ja klienditeeninduse suhtes.

No üldiselt ühendust on kogu aeg. Meil ei ole küll kunagi olnud, et midagi ära läinud oleks, nii et ühendus on kogu aeg. Pilt on selge (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu)...

Mõne informandi jaoks osutus spontaanselt Starmani negatiivsete külgede väljatoomine keeruliseks ning ka käesolevas peatükis järgmisena välja toodavad probleemid koorusid lahti alles konkreetsete juhtumite hilisemal käsitlemisel intervjuudes. Ehk tuleneb see klientide üsna aktiivsest liikumisest teenusepakkujate vahel: konfliktide või probleemide korral vahetatakse sideteenusteettevõtte vajadusel teise vastu, mitte ei olda passiivses positsioonis.

Kuigi informandid tõid Starmani eelisena teiste teenusepakkujate ees välja just soodsat hinda, on tarbijad M38 ja N85 siiski arvamusel, et teenuse eest küsitav hind on liiga kõrge.

Jälle see sama, et puha hinnad tõusevad, hinnad tõusevad, muud ei midagi. /.../ Ja kunagi oli 59 krooni ja üks ta siis ikka tõusis, tõusis, tõusis ja nüüd on seitse eurot jah (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Kui informant N85 pidas Starmani teenuste hinda kalliks minevikuga võrreldes, siis M38 nägi konflikti Starmani ja mobiiloperaatorite pakutava interneti kiiruse ning hinna suhte vahel. Niisiis on teenusepakkuja hinna kallidus informantide jaoks üsna suhteline mõiste ning sõltub arvatavasti suuresti nende poolt kasutatavast võrdlusbaasist.

...ma põhiliselt tarbin Starmani internetti ja see maksab, ühemegabitine internet maksab vist 10 eurot või midagi sellist ja ma saan oma mobiiloperaatorilt 2-3-megabitise ühenduse viie euroga (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Ühena tugevalt negatiivsetest aspektidest Starmani juures tõid informandid välja Starmani tähtajalised lepingud, mille varasel lõpetamisel nõutakse leppetrahvi tasumist. Üks informant sattus seejuures sundolukorda, kus pidi isegi kolides teenusepakkuja kaasa võtma, kuigi uues elamises juba teise teenusepakkuja võimalused olemas olid. Leppetrahvid tunduvad jätvat informantidele hinge üsna püsiva negatiivse hoiaku ning see oli informandi N23 puhul ka praktiliselt esimene asi, mis tal Starmani ja ettevõtte teenustega seostus.

...muidu oleks pidanud lepingu ära lõpetama ja trahvi maksuma, kui me seal ära kolisime, sest meil oli seal leping tehtud kahe- või kolmeaastane. Ja siis oligi see, et öeldi, et peate trahvi maksuma. Ja et kui tuleme siia, siis tulevad paigaldavad meile siin ka Starmani (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Informantide negatiivne suhtumine avaldus ka teistes Starmani trahvide ning teenustasudega seonduvates valdkondades, mida lepingu sõlmimisel ei osata ette näha. Näiteks ärritab informante see, et Starman tavatseb võtta teenustasu juba valitud paketi muutmise eest.

...tahtsin suuremat internetipaketti võtta, aga lihtsalt küsiti selle eest raha, et vahetada paketti. See on nagu minu arust absurdne, et ma tahan neile rohkem raha viia ja selle eest pean veel raha maksuma, et ma saaksin neile tulevikus rohkem maksta (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Samas ei saa öelda, et kõik informandid oskasid välja tuua konfliktseid olukordi suhtes Starmaniga. Juhtus ka seda, et informandid omasid konfliktseid kogemusi hoopis Starmani konkurentidega seoses. Näiteks ei osanudki üks informant tuua esile ühtegi Starmani negatiivset omadust, vaid avas positiivset kliendisuhet Starmaniga pigem varem teiste teenusepakkujatega kogetud konfliktide puudumise kaudu.

...ma ei ole nendega nii palju kakelnud, kui muude teenusepakkujatega. /.../ Noh, STVga on näiteks interneti kiiruse pärast ja interneti katkemised, noh, vahepeal kadus ära internet, tuli tagasi. Starmanil on nagu stabiilne see internetiühendus ja ei ole mingit suurt kõikumist ega midagi (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Üldiselt tundub pikaajaliste lojaalsete klientide suhtumine Starmani olevat üsna positiivne ning teenusepakkuja negatiivsete omaduste väljatoomine näib klientide jaoks olevat keeruline. Võib öelda, et informandid on Starmaniga kokku puutunud isiklikumal tasemel kui oma elektrimüüjaga ning seetõttu tunnevad temaga tugevamat kliendisuhet kui elektriteenuse pakkujaga. Samas tundub, et see ei pruugi suurendada kliendilojaalsust sideteenuste pakkuja suhtes, kuna informantide liikumine erinevate sideteenuste pakkujate vahel tundub olevat aktiivsem kui elektripakkujate vahel.

4.3. Starmani elektriteenust puudutava info vastuvõtt

4.3.1. Klientide teadlikkus Starmani elektriteenusest

Starmani uuest elektrimüügiteenusest olid enda sõnul teadlikud seitse informanti kaheksast, vaid väiketarbija N85 ei olnud pakkumisest varem kuulnud. Pakkumisest teadlikud informandid ütlesid, et esmane info uue teenuse kohta ei jõudnud nendeni mitte Starmani enda, vaid pigem massimeedia kaudu.

Noh, niipalju, mis siin raadios on räägitud seda kõike, ma ei oska Sulle nii täpselt öelda praegu. Nii süvenenud ei ole. Seda ma tean jah, et Starman hakkab [elektrit müüma] (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa)...

Vaid üks informant, M26, ütles, et Starman oli talle isiklikult uue pakkumise sisu selgitanud, saates talle selleteemalise meili ning samuti rääkides uuest teenusest klienditeeninduse telefonil, millele klient oli helistanud muul põhjusel. Ka suurtarbijast informant N44 Läänemaalt mäletas, et arvatavasti tuli talle mingisugune pakkumine meilile.

Tuli meili peale, ja et kui vahepeal neile iseteenindusse helistad, siis seal räägitakse pikk jutt ära (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Samas teadvustasid kliendid endale seda, et Starman võis neile küll mingil viisil elektriteenuse võimalusest teada anda, kuid see võis olla nende jaoks lihtsalt kahe silma vahele jäänud, kuna tavaliselt ei tunta sideteenuste pakkuja meilide või paberkanalil saatetiste vastu suurt huvi ning jäetakse need avamata. Seega ei tähenda positiivne kogemus ettevõtte klienditeenindusega veel seda, et sealt tuleva info vastu eriti suurt huvi tuntakse. Pigem tundub, et meili peale või paberkanalil saabuvad infokirjad jäävad tarbija poolt avamata. Seega olekski ettevõtetel oma sõnumite võimendamiseks parem kasutada ehk massimeediat, millest saadavat infot informandid enda sõnul rohkem tähele panevad.

Ei mäleta, vist ei ole tulnud. Või on tulnud mõni paber? Ma vist viimast seda ei teinud lahtigi, mis mul see arve nagu tuleb (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Informantide teadlikkus uuest elektriteenusest oli üsna vähene ning piirdus vaid puhta faktiga sellest, et ka Starman pakub nüüd elektrit. Informandid ei osanud aga välja tuua täpsemat teavet ega omanud informatsiooni elektriteenuse hindade, pakettide ega tingimuste kohta. See näitab taaskord inimeste huvipuudust elektri kui üsna nähtamatu teenuse ostmise vastu.

Kahjuks ainult seda, et Starman pakub seda elektrit, aga ma ei ole jõudnud veel muud vaadata (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Informandid leidsid ka, et kuna Starman ise oma elektri reklaamile väga palju tähelepanu pole pööranud, siis pole ka senised kliendid pakkumisest eriti huvitatud. Kuigi see, et teenust pakutakse, on üsna levinud teadmine, ei tea kliendid pakkumise täpsemast sisust enamasti midagi.

Hakaku reklaami tegema, siis me saame teada ju! /.../ Oli ainult jutt, et nad tulevad, aga ega rohkem ei ole ju olnud sellest juttu (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Omal käel oli elektripakkumise kohta infot otsinud vaid M26, kes oli külastanud Starmani veebilehte ning uurinud elektri hindu. Sedagi tegi ta enda sõnul puhtast huvist, kavatsemata oma elektripakkujat vahetada.

...ma vaatasin nende kodulehe pealt korra, mis või kuidas on, kuidas hinnad on, aga plaanis ei ole niikuinii elektripakkujat muuta (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Teised informandid ei olnud aga tundud seni vajadust uue info otsimise järele. Üldiselt jäi informantide arvamusest kõlama, et kuna tegu on sideteenuse pakkuja poolt üsna uue ja harjumatu teenusega, pole teenuse Starmanilt soetamise peale veel eriti mõeldud ning lisainfot otsitud. Seega ei mõtle informandid praegu arvatavasti Starmanist kui elektripakkujast, vaid seostavad ettevõtet eelkõige siiski endiselt sideteenustega. Samuti võib teenuse uurimise huvi pärssida tarbijate suhtumine elektriteenuse tarbimisse kui osana suuremast liitpraktikast.

4.3.2. Huvi ja usaldus Starmani elektripakkumise vastu

Oma huvi Starmani elektriteenuse ostmise vastu hindasid informandid seitsme palli skaalal madalamalt kui rahulolu Starmani sideteenustega. Märkimisväärset huvi tunnistasid informandid N23 ja N47, kes hindasid oma huvi vastavalt seitsme ja kuue palliga.

Viis palli andis oma huvile M26, kes aga tunnistas, et tegelikult ta Starmani elektri ostmisele siiski ei mõtle.

Ma ütlesin, siis nagu mind see elektriteema ei kõiguta, aga ma ei tea, paneme viis, selles mõttes, et keskmine, las ta olla. Sest ma ütlen, et ma ei ole eriti kokku puutunud ja ma ei ole paketti vahetanud (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Ülejäänud tarbijad olid Starmani elektri suhtes veidi pessimistlikumalt meelestatud ning

hindasid oma huvi teenuse ostmise vastu üsna madalalt. M38 huvi küündis ühe kuni kahe pallini, N85 huvi kolme pallini, N44 Tartumaalt nelja pallini ning N44 Läänemaalt ja M55 tõdesid, et nende huvi on nullilähedane.

Kolm palli. /.../ Ei, lihtsalt, las jutustavad, las proovivad. Ei ole mina selle vastu, kui nemad proovivad, aga mina ei hakka sinna segama ennast (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Huvipuudust põhjendati ka sama põhjusega, miks seni teisi elektripakkujate teenuste kasutamist üldse kaalutudki pole: inimesed on senise teenusepakkujaga harjunud ning oma mugavuse tõttu ei olda teistele elektripakkujatele eriti avatud.

No ma arvan, et see on mingisugune üks või kaks. /.../ No ma ütlesin, et ma olen mugav inimene. Ma arvan, et ma seda Eesti Energiat vahetama ei hakka. Lihtsalt ei viitsi, kuna mingit hinnavõitu mul ei tule (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Nii, nagu jagunevad informandid põhiliselt kahte gruppi oma huvi põhjal Starmani elektriteenust soetada, jagunevad nad rühmadesse ka usalduse põhjal uue teenuse suhtes. Enda huvile kõrgema hinnangu andnud informandid tunduvad Starmani elektriteenust usaldusväärsemaks pidavat ning, vastupidi, vähest huvi üles näidanud informandid kipuvad seda pigem umbusaldama.

Ma arvan, et ma usaldaksin, kui ma uuriks selle kohta, mis need hinnad seal on. Et ei oleks kategooriliselt selle vastu, et ei kohe. Ma uuriks ja siis teeks oma otsuse (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Umbusaldust põhjendavad informandid aga Starmani vähese kogemusega elektrimüügivaldkonnas ning vaid elektriteenuse pakkumisele keskendunud ettevõtteid peetakse kompetentsemaks kui väga uudset teenusekimpu pakkuvat ettevõtet.

Ma ei usu, et seal midagi paremat tuleb. Kuidas suudab Starman nüüd paremini hakata sul seda elektrit pakkuma, kui teised firmad, kes on sellega ikkagi juba kaua aega tegelenud (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Toodi välja ka seda, et paljude teenuste ühest kohast ostmine tundub riskantsena, kuna probleemide korral oleks siis kliendi elu mitme teenuse korraga puudumisel tugevalt häiritud.

Teisest küljest jälle, /.../ et kõik ühele kaardile panna, et kogu sinu elekter ja internet ja telekas, et noh, et võib-olla on pisut riskantne, et kui on läinud, siis on kõik läinud

(naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Üks informant ütles samas, et tema jaoks on umbusaldusväärsed üldse kõik vaid elektri edasimüümisega tegelevad ettevõtted, kellel endale tegelikult energiaressursse pole ja kes ise elektrit ei tooda. Nii liigitus ebausaldusväärseks automaatselt ka Starmani pakkumine.

Ma neid edasimüüjaid nii väga ei usalda (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Kuigi Starmanil puudub varasem elektrimüügialane kogemus, võiks üheks tema klientide usalduse pälvimise viisiks olla varasem kompetents ning kvaliteet sideteenuste pakkumisel, mis võiks tarbijate silmis üle kanduda ka elektriteenuse osutamisele. Elektripakkumisele rohkem avatud kliendid tõdesidki, et vähemalt varasema kliendisuhte põhjal tundub usaldusväärne olevat ka Starmani uus teenus.

Aga ma arvan, et selle põhjal, kuidas nad on kõiki teisi teenuseid pakkunud siiaaani, siis on küll usaldusväärne (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Kuna paljude teiste avanenud elektriturule sisenenud ettevõtetega peale Eesti Energia ja Imatra puudub informantidel varasem kokkupuude, kuid Starmani teenuseid ollakse juba harjunud kasutama, võiks see ka klientide arvates Starmanil oma elektriteenusele tarbijate leidmist lihtsustada.

No võib-olla see just, et kuna ta on nii paljudes kodudes juba teada-tuntud, siis tal on lihtsam turule tulla (naine, 47 a, väiketarbija, Tartu).

Samas ei kipu informandid enamasti Starmani uut teenust pimesilmi usaldama, vaid eeldavad siiski, et enne elektripakkuja vahetamist teeksid nad põhjalikku eeltööd ning uuriksid pakkumise tausta. Seejuures ootavad nad ka Starmani aktiivset tegevust, et oma elektripakkumise usaldusväärsust tõsta. Seega aitaks vähemalt informantide arvates Starmanilt elektriteenuse ostmise mõeldavamaks teha see, kui Starman ise juhiks inimeste tähelepanu elektrile kui muidu üsna nähtamatule teenusele, et inimesed hakkaksid enda valikuvariantidele rohkem mõtlema.

Aga samas Starman on usaldusväärne firma vähemalt praegu. Elektri kohta ma samas ei oska midagi öelda. /.../ Mingite uuringutega näiteks, saata mulle, et nii palju kliente on rahul. See näiteks kindlasti mingil määral veenaks mind (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Seega leidub nii Starmani elektrist huvitatud kui ka üldse mitte huvitatud inimesi, kusjuures

esimesed tunduvad teenust ka rohkem usaldusväärsemaks pidavat. Üldiselt tundub aga teema huvitavust vähendama üldine meelestatus avatud elektriturule suhtes: tegemist ei tundu olevat põneva teemaga, millega tarbijad palju tegeleda sooviksid.

4.3.3. Starmani kui elektrimüüja eelised ja puudused

Starmani kui elektrimüüja eeliste ja puuduste väljatoomine teiste pakkujatega võrreldes tundus informantide jaoks olevat keerulisem kui Starmani kui sideteenuste pakkuja tugevuste ja nõrkuste loetlemine. Selle põhjuseks võib olla nii puuduv kogemus Starmani kui elektriteenuse pakkujaga kui ka üldine pinnapealne suhtumine avanenud elektriturgu ning elektripakkujatesse, samuti elektriteenuse pakkumise abstraktne kvaliteedimõiste.

Niisiis ei osanud Starmani kliendid välja tuua suurt valikut Starmani eelistest ning puudustest elektrimüüjana. Populaarseks osutus arvamus, et Starmani sisenemine elektriturule on üldiselt hea konkurentsi tihenemise tõttu, mille tulemusena võivad teised pakkujad tunda survet oma hindade alandamiseks. Samuti oldi arvamusel, et konkurentsi tihenemine on tervitatav ka sellel põhjusel, et nii on tõenäolisem, et iga inimene leiab elektripakkujate seast endale sobivaima ning meelepäraseima.

No konkurents on alati hea! Mida rohkem pakkujaid, seda madalamad võivad olla hinnad. Ja jah, konkurents on hea, suurem valik (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Informandid olid ühel meelel, et Starmani pakutav elekter on eelkõige mugavusteenus, mis on kasulik inimestele, kes juba Starmani teisi teenuseid kasutavad. Tarbijad tunnevad, et nende jaoks on kasulik, mugavam ja lihtsam osta mitut teenust ühe ettevõtte käest, kuna nii peavad nad nägema vähem vaeva teenusepakkujate otsimiseks, nendega suhtlemiseks ning lõpuks laekub neile tarbitud teenuste eest vaid üks, mitte mitu erinevat arvet.

Kui inimene on väga mugav, siis ta saab jälle mitu asja ühest kohast. Ja kui sa oled tema kvaliteediga rahul, siis see on ju täiesti mõeldav (naine, 47 a, väiketarbija, Tartu).

Esiletõstmist väärib seejuures fakt, et ühe arve saamise mugavusest räägiti eelkõige mitte seoses pikalt monopoolses seisundis olnud Eesti Energiaga, vaid just seoses teiste turule sisenenud teenusepakkujatega. Seega tunduvad informandid arvavat, et mitme teenuse eest

ühe arve saamise mugavuse kaalub üles vana ja tuttava Eesti Energia teenuste ostmise jätkamise lihtsus ja mugavus.

Sest ma usun, et väga paljud võivad sellise mugavusteenuse kasuks otsustada, et loobuvad Latvenergost või kes neil seal võivad olla. Ja lihtsalt lähevad Starmani kliendiks, kui enam-vähem hind on sama, sest et noh, vähem arveid ja vähem erinevaid klienditeenindusi ja nii edasi (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Informandid avaldasid ka lootust, et Starman saaks tänu elektrimüügilt teenitavale tulule alandada muude teenuste hinda.

Ma ei tea, äkki hakkab nii palju teenima sellega, et saab interneti hinda alla lasta. See oleks minu jaoks nagu mingisugune argument (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Informandid ei pidanud elektriteenuse pakkumise liitmist sideteenustega täiesti loogikavastaseks, vaid oskasid teenuste vahel leida ka seoseid. Näiteks tõmmati paralleele samuti monopoolses seisundis olnud sideteenuste turuga või sellega, et kunagi oli norm ka kõiki sideteenuseid eraldi pakkuda ja osta. Tänapäeval on tarbijatel võimalus osta koos mitmeid erinevaid teenuseid, mida alati sarnaseks pole peetud. Nii võib ka elekter kui nähtamatu tarbimisega teenus kuuluda sideteenuste pakkuja teenusekimpu, kuna ta on nagnii sideteenuste tarbimise eeldus ning tarbijad ootavad oma teenusepakkujalt arvatavasti aina enam mugavaid ning innovaatilisi lahendusi.

Hea oleks muidugi, kui kõik asjad oleks ühest kohast, et mugavam oleks, et ei peaks kümmet erinevat arvet maksma. Vanasti oli ju nii, et internetti pakkus üks, telefoni teine koht, telekat kolmas koht (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Starmani puudusi teiste elektripakkujatega võrreldes osati aga nimetada veel vähem kui Starmani eeliseid. Uue teenuse suhtes positiivsemalt meelestatud informandid olid lausa veendunud, et midagi negatiivset Starmani sisenemises elektriturule ei olegi.

Ma halba üldse ei näe siin (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Veidi kahtlusi oli informantidel aga selle suhtes, kuivõrd edukas Starman elektrimüüjana olnud on. Mitte ükski informant ei olnud kuulnud, et keegi nende tutvusringkonnast Starmani elektri kasuks otsustanud oleks. Pigem oldi arvamusel, et Starmani jaoks ei saa olema tegu eriti suure tuluallikaga. Kelleri ja Halkieri (2013) järgi võiks öelda, et inimesed otsisid enda

vähesele huvile Starmani elektriteenuse vastu kinnitust teistelt tarbijatelt ning leiti, et üldise vähese huvi tingimustes on ka nende enda käitumine õigustatud.

Miinuseid ma ei oska öelda. Noh, ma ei oska öeldagi, kui hästi see neil käimagi on läinud, palju neil üldse Starmani elektri kliente on (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

Starmani miinusena nähti ka seda, et potentsiaalne saadav hinnavõit on väike või olematu. Informandid olid seisukohal, et Starman elektri vahendajana ei saaks pakkuda elektri tootjast paremat hinda, kuna peab ka ise tehingult teenima ning võtab elektriteenuselt vahendustasu.

Küsimus on ainult hinnas, aga mis suuri erinevusi seal olla saab ikka, kui ta vahendab. /.../ Ta paneb ikka sinna sutsu juurde. Kuidas ta saab siis odavam tulla, ma ei saa sellest aru. Ma kujutan ette, et on ikka enam-vähem üks kõigil see hind. Sest et igaüks tahab ju natuke teenida (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Starmani elektri positiivseimaks küljeks pidasid tarbijad seega lihtsust ja mugavust, mis kaasneb ühelt teenusepakkujalt mitme teenuse ostmisega ning teenuste eest saadava ühe arvega. Siiski tundub, et see ei kaalu informantide jaoks üle lihtsust ja mugavust, mis kaasneb elektrienergia ostmisega harjumuspäraselt Eesti Energialt. Informandid pole samas Starmani elektriteenuse suhtes kindlasti negatiivselt meelestatud, vaid oskavad välja tuua ainult ühe puuduse – arvatavasti ei kaasne Starmani elektriga Eesti Energia ega teiste elektripakkujate ees hinnavõitu.

Teenuse ostmise lihtsus ja mugavus võiks tarbijate jaoks olla seega üks üleminekubarjääre – nagu leidsid oma töös ka Hartmann ja Ibáñez (2007) – mis mõjutab inimesi pikemalt mõtlemata otsustama pigem senise teenusepakkujaga lepingu jätkamise kasuks.

4.3.4. Ostuotsust mõjutavad tegurid

Kuigi informandid nimetasid Starmani elektri eelisenä mugavust osta mitut teenust ühest kohast, ei tundunud see samas kellelegi olevat piisav argument enda ostuotsuse langetamiseks. Pigem peeti seejuures silmas mingit abstraktset Starmani klienti, kes teenusest suurenenud mugavuse näol kasu võiks lõigata.

Kõige tähtsama isiklikku ostuotsust mõjutava tegurina nähti siiski teenuse hinda, mis Starmani elektri kasuks otsustamisel peaks olema konkurentide omast tunduvalt madalam. Seega on hind kõige olulisem tegur, millega elektripakkujatel kliente võita õnnestuks.

Ainukene, mis võiks olla, oleks see hind. Rohkem ma nagu küll ei oska praegu (naine 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Väikese elektritarbimisega informandid rõhutasid aga taaskord seda, et kuigi hind on ostuotsusele jõudmisel tähtis tegur, pole see siiski nende jaoks kuigivõrd oluline. Seega on tarbijate jaoks tähtis just hinna ja tarbitava koguse koosmõju: mida suurem on elektritarbimine, seda tähtsam on selle hind ning sellevõrra muutuvad olulisemaks ka väikseimad erinevused hinnas. Kuna kuus informanti pidasid end aga väiketarbijateks, ei tundunudki nad vajadust enda jaoks odavaimat hinda otsida. Seetõttu ei mõjutaks Starmani elektri konkurentidest veidi madalam hind väiketarbijatest informante ostuotsust tegema, kuna saadav hinnavõit oleks väikese tarbimiskoguse tõttu väike. Väiketarbijad olid arvamusel, et hinnaargument oleks oluline mõjutegur just suure tarbimisega inimeste ostuotsuse langetamisel.

Ma räägin, et kui ma oleks suur tarbija ja oleks hinnavahe suur, siis ma... Kui on väga väiksed vahed, siis mul pole mõtet joosta ja jälle uusi lepinguid sõlmida ja joosta siia-sinna (mees, 55 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Väiketarbijate arvamus, et suure elektritarbimisega informantide jaoks on kõige tähtsam Starmani elektri ostuotsust mõjutav tegur elektriteenuse hind, osutus õigeks. Suurtarbijad nõustusid, et tegu oleks praktiliselt ainukese teguriga, mis paneks neid Starmani elektri ostmist kaaluma.

Loomulikult. Inimene on ju ikka hinnas kinni (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Selgus ka, et peale madala hinna peavad informandid tähtsaks seda, et Starman ise aktiivselt klientidega ühendust võtaks ning oma pakkumise sisu täpsemalt selgitaks. Kuna informantide sõnul ei ole nad teenuse uudsuse tõttu veel harjunud Starmanist kui elektripakkujast mõtlema, peaks Starman nende arvates võtma aktiivsema positsiooni ning klientidega ise elektriteemadel ühendust võtma.

Aga ta ise peab selleks ka ikka midagi tegema. /.../ Mingi pakkumise või midagi. Et vaevalt ma lähen lihtsalt hakkan nende kontorisse minema, et palun tehke mulle nüüd pakkumine? /.../ Nemad peaksid aktiivsed olema jah (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Peale selle, et Starman peaks ise aktiivselt kliente otsima, arvavad informandid ka, et Starmani poolne initsiatiiv on hea viis teenuse kohta info saamiseks, kuna tarbijad ise ei ole elektripakkumise kohta info otsimiseks väga altid. Seega muudaks nii-öelda kandikul kättetoodav informatsioon otsuse langetamise kergemaks.

Kui klienditeenindaja ikkagi Sulle helistab ja ta suudab sus huvi äratada ja sa kuulad ta ära, kui ta suudab ära põhjendada ja välja tuua, mis on nende ja teiste pakkujate plussid-miinused... Eks inimesele on ikka tähtis, et hind oleks odavam ja kui ta kvaliteedilt alla ei jää, siis on ta ju täiesti aktsepteeritav tegija ja inimene otsustab tema kasuks (naine, 47 a, väiketarbija, Tartu).

Informant N23 mainis ka, et lihtsus ja kergus peab iseloomustama nii info otsimist kui teenusega liitumist. Tema hinnangul on oluline, et ta saaks lepingu sõlmida lihtsalt ja kergelt, näiteks interneti teel.

Kindlasti ma ei läheks sinna kontorisse sellepärast ise. See peaks ka ikka kuidagi lihtsamalt tulema. Nii et ma ei peaks minema kuhugi pabereid täitma, vaid et internetis saaks teha (naine, 23 a, väiketarbija, Ida-Virumaa).

Starmani elektriteenuse kasuks otsustamisel peetakse seega tähtsaks hinda, tarbimise ulatust, Starmani-poolset aktiivset kontakti ning info omandamise ja lepingu sõlmimise lihtsust. Vastuseta jääb siinkohal aga küsimus, kas Starmani-poolse aktiivse müügitöö tulemusel oleks tarbijad nõus oma mugavust ohverdades võrdlema Starmani elektripakette teiste teenusepakkujate omadega või loodetaks pigem Starmani antud info õigsusele.

4.3.5. Reaktsioon informatsioonile Starmani veebilehel

Oma kodulehel oli Starman 2013. aastal toonud välja neli peamist põhjust, miks inimesed peaksid otsustama just nende elektripakkumise kasuks: „Hoiame Sinu elektriarvetel silma peal. Puuduvad tähtajalised lepingud. Kõik Starmani teenused ühel arvel. Teeme kõik vajalikud muudatused Sinu eest.“ („Starman Elekter“). 2014. aastal vahetati Tarbijakaitse sekkumise tõttu eksitav „Puuduvad tähtajalised lepingud“ punkti „Selged ja lihtsad elektrilepingu tingimused“ vastu (Kaukvere 2014).

Kõige tormilisemalt reageerisid informandid esimesele välja toodud põhjusele elektriarvetel silma peal hoidmise kohta. Informandid ei saanud täpselt aru, mida sellega öelda üritatakse ning seetõttu olid nende reaktsioonid vastuolulised. Esimene põhjendus mõjus informantidele

pigem naljakalt ning ei aidanud kaasa nende suhtumise paranemisele. Vastupidi, juba negatiivselt meelestatud informandi jaoks võis väide pakkumise veel vastumeelsemaks teha.

Et kui väga madal tarbimine on, siis tõstavad hinda (naerab). Arvetel hinda... Kuidas seda mõista üldse? Leivad mõne nipi, kuidas tõsta. Hoiavad silma peal (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Vastuoluliseks osutus 2013. aastal intervjueritud informantide jaoks ka teine väide tähtajaliste lepingute puudumise kohta. Leidus informante, kelle jaoks tähtajaliste lepingute puudumine osutus tugevaks ostuotsust suunavaks teguriks. Kuna tähtajaliste lepingute puudumine muudab vajadusel teenusepakkuja vahetamise lihtsaks, muutis see informantide valmisolekut Starmani elektriteenuse ostmist kaaluda suuremaks.

Noh, kui saab ilma leppetrahvideta, et kuidas seda mõista. Et kas saab nii, et ma lähen ütlen, et homsest mulle uus pakett? /.../ Tavaliselt niimoodi ei tehta ju, et leping on tehtud ikka aasta peale, poole aasta peale, siis pead ootama, kuni leping lõpeb. (naine, 85 a, väiketarbija, Tartu).

Skeptilisemad informandid jäid aga sarnaselt Tarbijakaitseameti hilisemale hinnangule arvamusele, et antud väitega kallutab Starman tõde ning et tegelikkuses on sõlmitavad lepingud siiski tähtajalised. See näitab, et informandid on erinevate pakkumiste sisu suhtes üsna kriitilised ning ei kipu pimesilmi ettevõtte väiteid uskuma. Samuti paistis taas välja veidi negatiivne suhtumine elektripakkujatesse, seekord vasturääkivate lepingutingimuste näol.

Et, noh, tähtajalist lepingut, noh, mingisugune peab kindlalt olema. Et see on võib-olla selleks, et inimene tuleks üle, et vaatab, et ei ole tähtajaline leping, aga mingisugune ikkagi on, ma arvan. Et mingid piirangud on, et kas vähemalt aasta pead klient olema või midagi, et ei saa nii kergelt üle minna (mees, 26 a, väiketarbija, Tartu).

2014. aastal intervjueritud informandid reageerisid põhjusele „Selged ja lihtsad elektrilepingu tingimused“ kahetiselt. Üks suure elektritarbimisega informant leidis, et temale ei mõju positiivselt ükski Starmani väide. Teine suurtarbija reageeris konkreetsele punktile aga positiivselt.

...no see oleks kena asi, jah. Tavaliselt kõik tingimused on väga keerulised (naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Kolmanda punkti ühe arve kohta olid informandid ise välja toonud juba enne Starmani kodulehe vaatamist. Küsimusi tekkis aga selle kohta, kas seejuures kajastuvad sel juhul Starmani arvel ka kõik vajalikud teenustasud ja aktsiisid või laekuks nende kohta kliendile siiski eraldi arve.

...Starmani teenustele on seal kindlasti lisaks veel võrgupakkuja. Kas nemad on võrgupakkujad või mis nad on siis (naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Viimane esitatud väide muudatuste tegemise kohta oli taas teatud vastuolulisuse allikaks. Kuigi seda, et Starman teeb vajalikud muudatused klientide eest ise, peeti mugavaks ja lihtsaks, tekkis informantidel ka negatiivseid seoseid Starmani leppetrahvide või paketi muutmise tasude tõttu.

Aga näiteks see viimane, et teeme kõik muudatused sinu eest, noh seda küll, et teevad ära, toovad üle mu. Aga kui ma tahan nende juurest ära minna, et kaua sa oma kaabeltelevisiooniga istud seal, siis nad ei tee midagi ära sinu eest (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Üldiselt muutsid Starmani kodulehel väljatoodud eelised aga neutraalselt meelestatud informantide suhtumist elektripakkumise suhtes positiivsemaks ning tõdeti, et Starmanil võib tõesti teiste pakujate ees mõningaid eeliseid olla.

Kui sa siin niimoodi loed, siis sa näedki, et neil võiks olla mingi eelis, kui hind on neil sama (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Samas ei suutnud loetletud eelised eelnevalt juba väga negatiivselt meelestatud informantide meelt muuta ning nii jäädigi endiselt kõhklevale seisukohale. Väga skeptilisi informante leidis nii suur- kui ka väiketarbijate seas.

Ei, siuksed asjad, jah, jätavad külmaks (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Üks informantidest rõhutas, et tema hinnangul ei kajasta Starman oma kodulehel elektri hinnastamise põhimõtteid täiesti ausalt, kuna elektriteenuse avalehel esitletakse kilovatt-tunni hinda ilma mõõtepunkti kuutasuta, kuid lähemal uurimisel selgub kuutasu lisandumine.

Näed, juba on siin öeldud, noh, et pakatile lisandub kuutasu. Ehk siis seda ta polnud enne välja toonud siin. /.../ Milleks mul siukest jama vaja, see on ju lausa pettus, kui sa ainult esimest lehte loeksid (mees, 38 a, väiketarbija, Tallinn).

Võib öelda, et Starmani elektriteemaline veebileht on hetkel vastuolude allikas ning lehe vastuvõtt oleneb tugevalt kliendi huvist ja sellest, mida eeskätt tähele pannakse ning millist infot lehelt otsitakse. Näiteks uurivad ühed informandid kodulehte selgelt väga kriitilise meelega, samas kui teised võtavad Starmani pakutud info lihtsalt teadmiseks ega hakka tegelema vastuolude otsimisega.

4.3.6. Reaktsioon Starman Elektri reklaamidele

Kui 2013. aastal keskendus Starman oma elektriteenuse tutvustamisele ajakirjanduse kaudu, siis 2014. aastal alustati ulatuslikuma telereklaamikampaaniaga, mille käigus jõudsid vaatajate ette mitmed lühikesed elektriklipid. Reklaamide sisu sai uurimistöö käigus arutada seega vaid kahe suurtarbijast informandiga, keda intervjueriti käesoleval aastal.

Mõlemad reklaamiteemal intervjueritud informandid olid esialgu seisukohal, et nad pole näinud ühtegi Starmani elektrit tutvustavat telereklaami. Pärast intervjuerija ettepanekut üht reklaami koos vaadata meenus aga mõlemal informandil, et reklaami on juba nähtud.

Jaa, aga mul ei tulnud üldse see nagu meelde. Et see ei ole niisugune reklaam, mis jääks kohe meelde (naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Seega võib arvata, et kuigi reklaam jõuab oma sihtrühmani, see tähendab, et reklaami küll nähakse, ei mäletata sellest hiljem eriti midagi. Niisiis ei pruugi informandid telereklaame jälgida erilise huvi ning osavõtlikkusega, mis osaliselt võib olla tingitud nende niigi väiksest huvist Starmani või mõne teise pakkuja elektriteenuse vastu. Taaskord oleks ettevõtte jaoks kliendini jõudmisel paremaks lahenduseks ehk massimeedia sisu võimaluste kasutamine.

Informandid olid ka arvamusel, et nad on reklaamide suhtes üsna immuunsed ning ei lase neil kuidagi oma ostuotsust mõjutada.

Ma arvan, et ma tegelikult reklaamidel ei lase ennast üldse mõjutada. Ma pigem hindan neid kui meelelahutust, ma suhtun nendesse kui multifilmidesse (naine, 44 a, suurtarbija, Läänemaa).

Pigem arvasid informandid, et nad suudavad reklaamivõtted nii-öelda läbi hammustada ning pidasid reklaame isegi veidi naeruväärseks.

Ma olen niukene inimene, et mind sellised asjad jätavad külmaks. /.../ ma ei ole selline inimene, kes läheb mingite reklaamide õnge nüüd. Sellepärast, et tema kõnnib läbi lume ja (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Negatiivseks pidasid informandid ka seda, et selle asemel, et elektriteenuse kohta tõsiseltvõetavat infot jagada, on reklaamid pigem häirivalt kommertslikud ning sisutühjad.

No aga siin ei olnud ju mittemingisugust infot (naine, 44 a, suurtarbija, Tartumaa).

Seega võib öelda, et kuigi Starmani kliendid on ettevõtte elektriteenuse reklaame näinud, ei suuda nad neid hiljem meenutada. Niisiis suhtutakse reklaamidesse suhteliselt külmalt ning seda tunnistavad ka informandid ise. Intervjueeritud tarbijad tõdevad aga, et nende suhtumine reklaami oleks positiivsem ehk siis, kui nad saaksid sealt vajalikku teavet, mis aitaks neil teha informeeritud ostuotsust. Samuti tõid informandid välja seda, et nende ostuotsust võiks mõjutada hoopis Starmani poolne isiklik kontakt ning oma teenuse sisu kirjeldamine. Konkreetse valimi põhjal ei pruugi lustakas reklaamikampaania inimesi aga eriti kõnetada.

5. Järeldused ja diskussioon

Järgnevalt esitatakse uurimistöö tulemuste põhjal vastused peatükis 2 esitatud uurimisküsimustele ning peatüki teises pooles arutletakse nende seoste üle varasemate teoreetiliste ja empiiriliste käsitlemustega. Samuti selgitatakse tulemuste laiemat ühiskondlikku tähendust ning antakse soovitusel edasiseks uurimistööks.

Milline on tarbijate elektrialase info vastuvõtt Starmani elektriturule sisenemise ajal, 2013.-2014. aasta sügisel ja talvel?

Kuivõrd harjunud on tarbijad avanenud elektrituruga?

Tarbijad ei tundnud, et nende olukord avanenud elektrituru tingimustes eelnevaga võrreldes eriliselt muutunud oleks. Pigem suhtuti elektrituru avanemisse lihtsalt kui ennast mitte väga puudutavasse möödapääsetamatusse sündmusesse. Mõni tarbija ei lasknud end elektrituru avanemisest näiteks üldse kõigutada ning ei tundnud vajadust elektrituru avanemisel uut lepingut sõlmida, jäädes üldteenuse juurde.

Seega ei saa praktikateooria kontekstis öelda, et iga muutus praktika elementides tooks alati kaasa kindla ulatusliku muutuse praktikates enestes. Näiteks tundub, et muutust pole toimunud tähenduste (Shove et al 2012) elemendis: inimesed pole hakanud elektrit pidama vabaturult ostetavaks kaubaks, millelt turuolukorda uurides ning seda enda huvides ära kasutades raha säästa oleks võimalik.

Miks peetakse või ei peeta otstarbekaks pakkuja vahetada?

Uurimistöö läbiviimise ajal ei olnud informandid teenusepakkuja vahetamisest huvitatud, kuna arvasid, et mugavam on jääda olemasoleva elektripakkuja juurde ning rahaline sääst ei saaks nagunii eriti suur tulla. Samuti peeti avanenud elektrituru kohta käivas infos orienteerumist endiselt raskeks ning keerukaks.

Kuivõrd mõjutab hinna argument elektritarbimist ja sellega seonduva info vastuvõttu? Kas rahasäästu võimalusi nähakse pigem elektritarbimise muutmises või elektriostu kontekstis?

Hind on tarbijatele elektripakkuja valikul nende enda sõnul oluline argument, mis suuresti teenusepakkuja valimise protsessi mõjutada võib. Samas tunnistati, et reaalsuses ei uuritud elektripakkuja valikul kõiki võimalusi ning kõigi tarnijate hindu, vaid loodeti pigem ajakirjanduses tehtud järeldustele ja soovitudele. Ka Starmani elektriteenuse kasuks

otsustamist peaks informandid kõige tõenäolisemaks just siis, kui selle hind teiste pakkujate omast märgatavalt madalam oleks. Kuna hind oli tarbijate jaoks oluline teema, kuid omal käel info otsimist peeti keerukaks, võib ajakirjanduse mõju praktikate muutusele või just muutuste mittetoimumisele pidada suureks.

Elektriosu tingimustes ei peetud märgatava rahalise kokkuhoiu saavutamist samas eriti tõenäoliseks. Väiketarbijad põhjendasid seda enda poolt kasutatavate väikeste elektrikogustega, mille tõttu vahe erinevate teenusepakkujate arvetes oleks pea märkamatu. Suurtarbijad olid aga arvamusel, et kuna nende elektrikulu moodustab sissetulekust niigi suure osa, ei muudaks midagi eriti ka see, kui elektri hinnalt veidi säästa õnnestuks. Niisiis iseloomustas nii väike- kui ka suurtarbijaid nii-öelda minnalaskmise mentaliteet: endale tunnistati, et hinda silmas pidades ei pruugi nad olla valinud kõige atraktiivsemat pakkujat, kuid samas ei innustanud see neid ka edasisi samme astuma. Wieringa ja Verhoeft (2007) järgi võib nähtust vaadelda inertsiga, mis seisneb inimese harjumuspärase käitumise jätkumises, mis ei pruugi olla ratsionaalselt läbi mõeldud ja põhineb lihtsalt sellel, et sama teenusepakkuja juurde jäämine on inimestele loomumasem kui uue otsimine. Elektri suhteliselt nähtamatu roll inimeste igapäevaelus võib inertsiga mõju ehk veelgi suurendada.

Pigem võib aga öelda, et informandid nägid elektripakkuja valiku asemel suuremat kokkuhoiuvõimalust elektri kasutamise vähendamise kontekstis. Siiski võib öelda, et kahe aspekti vahel eksisteerib seos. Kui säästmisvõimalusi otsiti juba elektripakkuja valikul, innustas see lisanduvaid kokkuhoiuvõimalusi otsima ka elektri kasutamisel. Seega võiks inimese suurem valmidus elektripakkujat vahetada viia ka tema suurema aktiivsuseni ostujärgsel elektri kokkuhoiul. Kui eeldada, et inimeste suhteline passiivsus elektriturul on möödunud faas, võiks arvata, et endale tulevikus sobiva elektripakkuja valimine võiks aidata elektri tarbimist inimesele paremini teadvustada ning viia seeläbi ka teadlikuma ja säästlikuma tarbimiseni.

Millist rolli mängib varasem kliendisuhe Starmani kui elektriteenuse vahendaja vastuvõtul?

Varasem kliendisuhe Starmaniga osutus uurimistulemuste analüüsimisel pigem positiivseks aspektiks uue teenuse vastuvõtul ning informandid olid ühel nõul, et nende usalduse ülekandumine varasema kliendisuhte arvelt on võimalik. Välja toodi näiteks seda, et kokkupuude Starmani klienditeenindusega on olnud enamasti meeldiv, mis suurendab

informantide rahulolu teenusepakkujaga. Samuti oldi arvamusel, et varasem kliendikogemus on tekitanud usalduse Starmani kui ettevõtte vastu.

Niisiis võiks Starmani soovil elektrit ning sideteenuseid koos müüa olla loogilist alust, kuna kliendipoolse usalduse ülekandumine varasema kliendisuhte baasilt on võimalik ning teenuseid tajutakse praktikakimbu (Shove et al 2012) moodustumiseks piisavalt sarnastena. Samas näevad kliendid Starmani elektripakkujaks valimisel ka riske, kuna probleemide korral võiks olla potentsiaalselt häiritud paljude teenuste edastamine. Seega ei kiirusta varasemad kliendid Starmani oma elektripakkujaks valima. Kuna aga kliendid peavad võimalikuks usalduse ülekandumist Starmani seniselt tegevuselt, võiks küsida, millel lisandväärtusega teenuse pakkumine tarbija jaoks üldse põhineb. Kas vaid tajutaval hinnavõidul või võib öelda, et meeldivalt ettevõttelt ostetakse teenust ka siis, kui seda tegelikult vaja pole või vajalikku teenust saaks sobivate tingimustega ka mujalt? Tegelikuses võib ju öelda, et sellel põhimõttel lisandväärtusega teenuseid pakutaksegi: et suurendada enda kasumit juba olemasolevate klientide arvelt (Aksoy et al 2011) ning teha seda puhtalt varasema meeldiva kliendisuhte baasil. Samas on aga käesoleva uurimistöö tulemuste põhjal näha, et lisandväärtusega teenused ei kutsu ka rahulolevaid kliente end niisama lihtsalt tarbima. Veelgi enam, tarbijad ei pruugi uut teenust vähemalt enda seisukohalt lisandväärtusega pakkumiseks pidada ning jäävad kinni hinna tasandile, rääkides sellest kui suurimast ostuotsuse mõjutajast. Niisiis kinnitavad käesoleva uurimistöö tulemused Hartmanni ja Ibáñeze (2007) väidet, et lisandväärtusega teenuste pakkumine ei ole kliendilojaalsuse oluline mõjutaja. Muidugi saab siinkohal taas vaielda selle üle, kas vähene tajutud lisaväärtus on põhjustatud vaid vähesest ajast, mis on turu avanemisest ja Starmani teenuse turuletulekust möödunud.

Kuivõrd vastuvõtlikud on Starmani senised kliendid elektriteenust puudutavale infole?

Uurimistöö tulemuste põhjal võib öelda, et 2013.-2014. aasta sügistalvel olid tarbijad elektriturualase info vastuvõtmisel üsna ükskõiksed. Vahetult enne elektrituru avanemist huvitusid elektrimüügialasest infost enda sõnul vähemalt mingil määral kõik tarbijad. Enamasti võeti siiski infot vastu passiivselt näiteks ajakirjanduse vahendusel ning aktiivset teadmistetaiendamist omal käel praktiliselt ei esinenud. Tarbijate vahetut info vastuvõttu elektrituru avanemise ajal uurinud Viksoni (2013) uurimistulemuste järgi oli samuti inimeste jaoks oluline infokanal ajakirjandus, kuid sealt saadavat infot töödeldi aktiivselt, lähtuvalt enda kui elektritarbija vajadustest. Tööst selgus aga ka, et otsuse langetamist ning info

otsimist lükati edasi, mis samuti demonstreerib tarbijate mõningast passiivsust info vastuvõtul ja elektripakkuja valikul (Vikson 2013). Niisiis võib öelda, et nii käesoleva töö kui ka Viksoni uurimistöö põhjal hoidsid tarbijad end vähemalt mingil määral turu avanemist puudutava infoga kursis, võttes seejuures aga üsna passiivse positsiooni.

Uurimistöö intervjuude läbiviimise ajal vähemalt kümme kuud hiljem, pärast Starmani sisenemist elektriturule, olid tarbijad muutunud aga veelgi passiivsemaks. Informandid tunnistasid, et ei jälgi enam absoluutselt elektriturgu või elektrihindu puudutavaid teateid ning ammugi ei otsi enam ise aktiivselt teema kohta infot. Kuigi tunnistati, et elektrituru avanemine tõi kaasa väikse muutuse inimeste igapäevapraktikates, langeti peagi uuesti rutiini ning elektriteema unustati. Seega võiks öelda, et kuigi Starmani hilisem turule sisenemine pälvis näiteks meedia tähelepanu, oli ajastus ebasobiv tarbijate huvi saavutamiseks, kuna aktiivne pakkuja otsimise periood oli selleks ajaks juba möödunud ning inimeste valmidus uue info vastuvõtmiseks oli väga madal.

Millised erinevused on elektrit rohkem ja vähem tarbivate klientide poolses elektriturgu (sealhulgas Starmani pakkumist) puudutava info vastuvõtus?

Elektrit vähem ja rohkem tarbivate informantide elektrituralase info vastuvõtus on võimalik märgata erinevusi. Kui väiketarbijad olid turu avanemisel passiivsemad ning ei otsinud ise aktiivselt infot kõigi pakkujate hindade ja lepingutingimuste kohta, siis suurtarbijad tutvusid erinevate pakkumistega aktiivsemalt.

Suure energiatarbimisega informandid osutusid Starmani telereklaamide vastuvõtul väga kriitiliseks, mis näitab, et elektrituru avanemisse suhtutakse pigem kaine mõistuse, mitte emotsioonidega. Kuna suurte tarbijate elektrikulu on mahukuse tõttu arvatavasti rohkem teadvustatud kui väiketarbijatel, tuleb arvestada ka nende suurema huviga energia- ning sellest tulenevale rahasäästule (Andersson & Damsgaard 1999, Bartusch et al 2012 kaudu), mistõttu võib öelda, et tarbijaid köidab Starmani kasutatava meelelahutusliku reklaami asemel pigem asjalik ning vajalik info, mis aitab langetada argumenteeritud ostuotsust.

Tarbijate käitumist avanenud elektrituru tingimustes saab uurimistöö järelduste põhjal kokkuvõtlikult vaadelda läbi praktikateooria, mille kohaselt inimeste käitumine praktikate muutuse tingimustes on poolautomaatne, rutiinne ning harjumustel põhinev (Vihalemm et al 2013). Selle asemel, et uurida uute turule sisenenud ettevõtete pakkumisi, üritasid

informandid oma elu muuta võimalikult vähe, sõlmides lepingu senise teenusepakkujaga või jäädes tarbima üldteenust, mida osutab samuti enamasti Eesti Energia. Schatzki (2013) nimetab taolist praktika muutumist praktika evolutsiooniks, mis leiab aset siis, kui praktika peab uue keskkonnaga kohanemiseks muutuma, kuid reaalselt toimuvad ainult vältimatud muutused. Schatzki järgi ei saaks seega rääkida elektrituru avanemisele järgnenud uue praktika sünnist, vaid vana elektristu praktika minimaalsest muutusest, mis praktika kandjate jaoks vältimatu oli. Samas tekivadki uued praktikad Schatzki sõnul harva silmapilkselt, hoopis tõenäolisem on üleminekuaja esinemine kahe praktika vahel. Seega võiks informantide vähest huvi muutuste vastu pidada ka lihtsalt ajutiseks ilminguks. Viimast tõestaks ka asjaolu, et üldteenuse kasutajate osakaal tarbijate hulgas on pidevalt vähenemas (Tamm 2013). Seega on tõenäoline, et tarbijate liikumine elektriturul erinevate teenusepakkujate vahel võib muutuda aktiivsemaks. Tulevikus võiks see tähendada ka seniste Starmani klientide suuremat huvi ka ettevõtte elektriteenuse vastu. Kui eeldada, et tarbijad hakkavad sarnaselt sideteenustega omavahel aina sarnasemalt tajuma ka side- ja elektriteenust omavahel, võib Starmani varasema meeldiva kliendisuhte baasil saata edu ka elektrivahendamisel.

Võib öelda, et tarbijate vastuseisust praktikate ulatuslikule muutumisele tekib omamoodi kliendilojaalsuse seletus. Monopoolse teenusepakkuja ainuvõimu tõttu pikaajaliselt kestnud kliendisuhe soodustab ka avanenud turu tingimustes kliendilojaalsust, kuna tegu on ainsa tarbija jaoks tuttava teenusepakkujaga, millega kliendisuhte jätkamine tundub kõige mugavam ning loogilisem. Niisiis jääks endiselt turu suurimaks elektripakkujaks Eesti Energia. Samas on informandid olnud pikaajalises kliendisuhtes ka Starmaniga, mis võiks soodustada ka elektriteenuse ostmist samalt ettevõttelt. Töö tulemused näitavad, et konkreetse valimi kontekstis on usalduse ülekandumine sideteenustelt elektriteenusele tarbijate seas võimalik, mistõttu võivad inimesed tulevikus antud võimalust kasutada.

Schatzki (1996, Warde 2013 kaudu) eristab nii-öelda terviklikke ja liitpraktikaid. Kui terviklik praktika on vaadeldav täielikult iseseisvana, siis liitpraktikad saavad konkreetse vormi alles suhtes teiste praktikatega (*Ibid.*). Intervjuude analüüsi põhjal võiks elektritarbimist pidada pigem osaks liitpraktikast. Kuigi selle sooritamist kujundavad mitmed regulatsioonid, tekib selle tähendus (näiteks kas jääda üldteenuse juurde või sõlmida leping) seoses teiste praktikatega (mis kujundavad suuremat või väiksemat elektritarbimist, näiteks valitud kütmisliik). Seega võiks elektritarbimist vaadata kui osa teiste teenuste või hüvede tarbimise praktikast, kusjuures elektritarbimine on inimeste jaoks nähtamatu tegevus, mida ei kiputa

teadvustama. Tarbib ju näiteks töötav külmkapp elektrienergiat pidevalt ilma inimesepoolse tegevuseta. Nii ongi raske eristada, millal parasjagu elektri tarbimise praktikat ellu viiakse ja millal mitte. Seega on elektriteenuse alane kommunikatsioon ettevõttelt tarbijale raskendatud: teenuse nähtamatuse tõttu ei otsi inimene selle kohta ise aktiivselt infot ning ei pruugi olla huvitatud ka ettevõttepoolsest aktiivsest müügist. Suurim väljakutse oleks seejuures elektritarbimise kliendile nii-öelda nähtavaks tegemine, et temas tekiks motivatsioon kaaluda elektripakkuja vahetamist.

Informandid pole enda sõnul orienteeritud pakkuja vahetamisele, kuna teiste pakkujate kasuks ei räägi nende sõnul ei hind, usaldusväärsus, keeruline orienteerumine mitme uue pakkuja vahel ega ka varasem puuduv kogemus. Nii jäädaksegi pigem juba vana ja tuttava teenusepakkuja juurde. Woisetschlägeri ja teiste (2011) sõnul võib taolist harjumust käsitleda lausa olulise üleminekubarjäärina, mis takistab tarbijat teenusepakkuja vahetamisel. Mida suuremana tajub tarbija aga üleminekubarjääre, seda suuremaks võib hinnata tema vastumeelsust teenusepakkuja vahetamisel, mistõttu suureneb kliendilojaalsus juba olemasoleva teenusepakkuja suhtes (Hartmann ja Ibáñez 2007). Niisiis räägib inimeste harjumus elektriostmisele mitte palju tähelepanu pöörata avanenud elektriturul varem monopoolses seisundis olnud Eesti Energia kasuks, kellele müüdud elektrikogust arvestades kuulub 70-protsendiline turuosa Eestis (Kahu 2013). Käesoleva uurimistöö tulemused kinnitavad tarbijate vastupanu elektripakkuja vahetamisele ning näitavad, et informantide jaoks polnud elektrituru avanemise näol tegu väga olulise elumuutusega.

Informandid kinnitasid üsna üksmeelselt enda rahulolu Starmani klienditeenindusega, mida samuti oluliseks üleminekutõkkeks peetakse (Hartmann ja Ibáñez 2007). Kuna tarbijaid veenab sideteenuste pakkuja kompetentsuses meeldiv kokkupuude klienditeenindusega, võiks paradoksaalselt väita, et mida rohkem esineb klientidel probleeme ja mida rohkem nad seetõttu professionaalse klienditeenindusega kokku puutuvad, seda asjatundlikumaks nad teenusepakkujat peavad. Arvatavasti eksisteerib siiski iga tarbija jaoks piir, mil probleemid teenusepakkujaga ei jää enam meelde üksikjuhtumitena, vaid hakkavad mõjuma pigem ärritavalt. Storbacka ja teiste (1994) sõnul on kliendil teatav tolerantsustsoon, mis esineb teenuse soovitava ja selle tegeliku kvaliteedi vahel. Kui teenuse kvaliteet ei välju tolerantsustsoonist, on klient siiski teenusega rahul, kuigi sellega võib esineda teatavaid probleeme (*Ibid.*). Seega võiks öelda, et üksikud probleemid teenuste kvaliteediga, mis viivad

tarbija kokku professionaalse klienditeenindusega, pigem tugevdavad sidet tarbija ja teenusepakkuja vahel ning aitavad seega kaasa omavahelise suhte parandamisele.

Osa informante otsustasid elektrituru avanemisel jääda üldteenust tarbima ning mitte sõlmida lepingut ühegi teenusepakkujaga. Seega seisis nad kas teadlikult või mitteteadlikult praktika muutumisele vastu. Kuigi Sayeri (2012) järgi näitab taoline vastuseis seda, et inividid pole lihtsalt passiivsed praktikate kandjad ja muutustega kaasaminejad, võib vaielda, et elektrituru kontekstis on passiivsuse näitajaks just tahtmatus muutuva praktika tingimustes endale sobivamat lahendust otsida. Samas ei saa eitada seda, et informantide jaoks võibki olla sobivaim lahendus see, mis eeldab kõige väiksemat ajakulu otsuste tegemisel.

Ka Kelleri ja Halkieri (2013) järgi võib öelda, et uuritud tarbijad on suuresti võtnud praktika muutmisele vastuseisva positsiooni, jäädes teisi teenusepakkujaid põhjalikumalt uurimata kindlaks senisele elektripakkujale. Sellisel positsioonil olevatele tarbijatele võib meediast või tutvusringkonnast tulev muutusi soosiv informatsioon tunduda vastumeelsena (*Ibid.*). See võib aga omakorda viia tarbijapoolse uue info vastuvõtu vältimiseni, kuna soovitakse jääda kindlaks oma seisukohale. 2013.-2014. aasta kevadtalvel tunduski tarbijate positsioon olevat pigem muutustele vastuseisev ning uut infot avanenud elektrituru kohta ei soovitud enam aktiivselt vastu võtta, veel vähem ise uut infot otsida. Elektrituru avanemise vahetul hetkel olid informandid samas muutustele ning infole vastuvõtlikumad, langedes siiski taas kiiresti rutiini. Kelleri ja Halkieri (2013) järgi võibki praktikute positsioon igal ajal ning igas suunas muutuda. Oluline küsimus on siinkohal see, mis kutsub esile muutuse inimeste positsioonides, et suurendada inimeste aktiivsust elektriturul. Kuigi Shove ja teiste (2012) järgi kutsuvad muutused praktika elementides – materjalides, kompetentsides ja tähendustes – esile ka muutused praktikates, võivad inimesed siiski valida muutustele vastuseisva positsiooni, mis võib hakata piirama turu täielikku avanemist ja sellega seoses muuta normiks tarbija kui passiivse osalise elektriturul, kes enda heaolu eest seista ei soovi.

Selgelt aktiivsemal positsioonil olid avanenud elektriturul aga suure koduse energiatarbimisega informandid. Anderssoni ja Damsgaardi (1999, Bartusch et al 2012 kaudu) järgi ongi inimeste huvi enda elektritarbimise suhtes seda suurem, mida ulatuslikum on nende elektritarbimine. Suurem elektritarbimine soodustab ka käesoleva uurimistöö tulemuste järgi inimeste soovi endale soodsaima tarnija valikuks aega kulutada ning seejuures üritada säästa ka elektri kasutamise enda pealt.

Siiski võiks informantide hulgas levivat passiivsust pidada ka ajutiseks nähtuseks, mis kaasneb lihtsalt praeguse olukorra uudsusega. Näiteks ütleb portaali Energiaturg.ee analüütik Pirmin Tamm (2013) nii: „Seniste märkide põhjal on keeruline pidada meie elektriturgu lõplikult avatuks, kuna elektrimüüjate konkurents ja ka tarbijate huvi pakettide võrdlemisel on madal.“ Samas on aga elektripakkude vahetajate arv kasvamas ning üldteenuse tarbijate hulk vähenemas, mistõttu võib oodata ka seni passiivsete inimeste suuremat huvi avanenud elektriturust vastu (*Ibid.*). Seega võib oletada, et tarbijate aktiveerumine on vaid aja küsimus.

Näiteks lõppes Eesti Telefoni monopolne seisund aastal 2001, kui tarbijad said ise valida, millise ettevõtte käest nad telefonisideteenust osta soovivad (Naulainen 2000). Seega võib öelda, et kuna võimalus osta sideteenuseid avatud turul, mitte monopolse pakkuja käest, on olnud juba pikaajaline nähtus, on tarbijad sellega paremini kohanenud kui avatud elektrituruga ning on seetõttu sobiva teenusepakkuja valimisele rohkem tähelepanu pööranud. Kas samasugune loogika võiks kehtida ka avanenud elektriturul, näitab aeg.

Uurimistulemuste põhjal võib kokkuvõtlikult väita, et informandid eelistavad jätkata elektritarbimist võimalikult sarnasena sellele, nagu see oli enne elektriturust avanemist. Teised turule sisenenud elektripakkujad ei suutnud tarbijate tähelepanu ning poolehoidu võita ja suuresti võis selle põhjuseks olla tarbijate enda huvipuudus. Samuti ei suuda tarbijate elektri ostmise harjumusi muuta juba tuttav ning usaldusväärne teenusepakkuja Starman. Kuigi Starmani elektriteenust peetakse huvitavaks innovatsiooniks, on informandid siiski arvamusel, et kõige turvalisemaks ning mugavamaks on nende jaoks energiaostu jätkamine nii-öelda vanal viisil üldteenusena või juba tuttava teenusepakkujaga lepingu sõlmimine.

Uurimistöö tulemused kinnitavad suures osas peatükis 1 refereeritud kliendilojaalsuse ja teenuste müügi alaste uuringute tulemusi. Uurimistöö tulemuste järgi võib pikaajalist kliendisuhet ja kliendilojaalsust seostada kliendirahulolu ja ümberlülitumiskulude olemasoluga (Woisetschlager et al 2011), teenuse tehnilise kvaliteedi, teenuse osutamise protsessi kvaliteedi, brändiusalduse ja hinnaassotsiatsioonidega (Hartmann & Ibáñez 2007). Samas on märgatav teatud vastuolu lisandväärtusega teenuste pakkumise ja kliendi tajutava heaolu suurenemise vahel. Kui Eakin ja Faruqui (2000) väidavad, et lisandväärtusega teenuste pakkumine võimaldab kliendi heaolu suuresti tõsta, siis selle eelduseks on teenuse ostmise kliendi poolt. Käesoleva uurimistöö tulemused ütleavad aga, et tarbijad ei ole teenusepakkuja uute teenuste proovimiseks väga alati ning pigem eelistavad teenuse ostmist jätkata vanal

viisil. Seega ei piisa ainuüksi lisandväärtusega teenuse turuletoomisest klientide heaolu tõstmiseks, vaid inimesi on vaja kõigepealt mõjutada oma teenust üldse proovima.

Kuna tegurid, mis mõjutaks erineva elektritarbimisega inimesi elektrit säästma, on antud uurimistöö tulemuste põhjal erinevad, võiks tulevased uuringud keskenduda just antud teemale. Edukate elektritarbimist mõjutavate kampaaniate loomise eelduseks on arusaam, mis inimest täpselt energiat säästma motiveerib.

Kokkuvõte

Uurimistöö eesmärgiks oli uurida, kuidas mõjutab varasem pikaajaline turuloogikal põhinev kliendisuhe ettevõtte poolt pakutavate uute teenuste vastuvõttu vastavanenud elektriturul. Selleks viidi kaheksa Starmani pikaajalise kliendiga läbi semistruktureeritud intervjuud ning kaks vaatlust, milles uuriti informantide arvamusi nii avanenud elektriturul, Starmani kui ka ettevõtte ning Starmani uue elektripakkumise kohta. Tulemusi mõtestati seejärel peamiselt praktikateooriale toetudes.

Töö teoreetilise raami, praktikateooria valimise eelduseks sai informantide suhtumine elektri ostmisesse kui tegevusse, mida tehakse mõeldamises ja poolautomaatselt. Elektri ostmine, aga ka tarbimine on inimeste jaoks nähtamatu tegevus, mis konkreetse vormi saab alles koosmõjus teiste praktikatega. Inimesed ei taju otseselt elektri tarbimist, kuid samas ollakse elektrikulust teadlikud näiteks pesumasina sisselülitamisel ehk teiste tegevuste kontekstis.

Elektriturul avanemine ei toonud kaasa inimeste tormilist reaktsiooni ning suuri muutusi pole toimunud ka avanemisele järgneval aastal. Näiteks kuulub veel aasta pärast turu avanemist müüdud elektrikogust arvestades ligi 70 protsenti turust endisele monopolile Eesti Energiale (Kahu 2013) ning üldteenust on otsustanud kasutama jääda umbes veerand tarbijatest (Tamm 2013). See võib näidata kas inimeste vastuseisu muutustele või lihtsalt üleminekuaja eksisteerimist kahe erineva turuvormi, monopoli ja turukonkurentsi vahel.

Veidi aktiivsema tegutsemise poolest avanenud elektriturul endale sobiva pakkuja valimisel paistsid silma suurema tarbimisega informandid, kelle jaoks elektrikulu moodustab märgatava osa sissetulekust. Sarnaselt Anderssoni ja Damsgaardi leidudega (1999, Bartusch et al 2012 kaudu) olid suurtarbijad alimad otsima ise endale vajalikku informatsiooni otsuse langetamiseks ning samuti elektri säästmiseks enda kodumajapidamises.

Starman on rajanud argumentatsiooni enda elektriteenuse eelistamiseks mugavusele: tarbija saab mitme teenuse kasutamise eest vaid ühe arve. Siiski on põhjust kahelda mugavuse kui tähtsa aspekti rõhutamise otstarbekuses, kuna üldteenuse juurde jäänud või vana elektripakkujaga lepingu sõlminud kliendid on arvatavasti juba edukalt suutnud keerukust vältida ning on valinud enda jaoks mugavaima viisi elektriteenuse ostmiseks. Kuna elektri ostmine ning tarbimine on inimeste jaoks niigi üsna rutiinsed ja vähe tähelepanu nõudvad tegevused, on raske muuta mugavamaks midagi, mille tegemist inimesed isegi ei taju.

Kuigi mugavus pole tarbijate jaoks teenusepakkuja vahetamisel piisav argument, on selleks siiski raha ja tarbitava elektri hulk. Suure hinnaerinevuse puhul oleksid informandid nõus Starmani elektri ostmist kaaluma ning mida suurem oleks nende tarbimine, seda enam nad pakkumise vastu huvi tunneks. Mugavus on inimeste jaoks abstraktne mõiste ning elu mugavaks tegemine Schatzki (1996; Warde 2013 kaudu) järgi pigem liitpraktika, mis taaskord omandab tähenduse alles konkreetsetes kontekstis. Raha tarbimine on aga selgelt mõõdetav nähtus ning selle olulisuse tõttu ehk iseseisev praktika, milles toimuvaid muutusi tajutakse enam kui mugavuse suurenemist. Niisiis oleks Starmani jaoks klientide võitmise viisiks ulatusliku hinnaalanduse pakkumine.

Samas selgus, et kuigi inimesed on teadlikud võimalusest enda rahalist säästu pakkuja vahetamise teel suurendada, ei ole nad pakkuja vahetamiseks siiski altid. Väiketarbijad põhjendavad seda väikese oodatava säästuga, suurtarbijad aga sellega, et sääst moodustaks nende suurest elektriarvest kaduvväikse osa.

Starmani sisenemine elektriturule sattus aega, mil tarbijad olid langenud tagasi rutiini ning ei mõelnud enam aktiivselt avanenud elektriturust ega pakkuja vahetamisest. Uuele teemakohasele infole ei olnud informandid eriti vastuvõtlikud. Seega võib öelda, et Starmani turuletulek langes ettevõtte jaoks veidi ebasoodsale ajale, kuid samas võis ajastus garanteerida meedia suurema tähelepanu.

Starmani kui elektripakkuja usaldusväärsuse seisukohalt võib öelda, et usalduse ülekandumine varasemalt sideteenuste alasel kliendisuhelt on võimalik. Niisiis võivad sideteenused ja elekter moodustada tarbijate seisukohalt praktikate või teenuste kimbud (Shove et al 2012), mille koostamine ühelt teenusepakkujalt oleks inimeste arvates loogiline. Tulevikus võiks seega oodata nii inimeste tegevuse aktiveerumist elektriturul kui ka ehk Starmani elektriteenuse suuremat populaarsust.

Uurimistöö tulemuste põhjal võiks väita, et Starmani elektripakkumine ei tundu informantidele vähemalt praegu siiski lepingu sõlmimiseks piisavalt atraktiivseks. Elektrituru avanemine polnud sündmus, mis tarbijate igapäevaseid praktikaid väga muutnud oleks ning muutusi eelistatakse vältida ka tulevikus. Kuigi senine kliendisuhe Starmaniga on tarbijate jaoks olnud suuresti positiivne ja tunnistatakse mõningaid Starmani eeliseid teiste elektrimüüjate ees, ei nähta ennast tulevikus Starmani elektriteenuse ostjana. Seega võib

öelda, et eelnev kliendisuhe võib tekitada küll usaldust ka ettevõtte uue teenuse suhtes, kuid ei veena samas alati inimesi ilma mõjukate argumentideta uut teenust tarbima.

Summary

The purpose of the research paper 'Former communications company Starman as an electricity supplier: client loyalty and information reception' is to investigate how previous long-term customer-provider relationship based on free market logic can influence the clients' adoption of the provider's new service in the newly-opened energy market. Eight semi-structured interviews and two observations were carried out with Starman's long-term customers in order to find out informants' opinions about the liberalized energy market, Starman as an establishment and Starman's new energy service. The analyze of the results was largely based on practice theory.

The reason behind using practice theory as a theoretical frame was the informants' attitude towards electricity consumption: it was an action that was carried out semi-automatically and casually, without taking much notice of it. Buying as well as consuming electricity is an invisible action that only acquires a specific form in collaboration with other practices. People do not perceive consuming electricity directly, but at the same time they are aware of using energy while turning on the washing machine, for example, meaning in the context of other activities.

The opening of the electricity market in the beginning of the year 2013 did not result in people's ebullient reaction and large shifts have not also taken place a year after the opening. For instance, 70% of the market share still belongs to the previous monopolist Eesti Energia (Kahu 2013) and about a quarter of consumers still do not have a contract with any supplier, using the so-called general service (Tamm 2013). This could demonstrate either people's resistance to changes or the existence of a transition period between the two market forms, monopoly and competition.

Informants with higher domestic energy consumption, for whom the energy expense formulates a remarkable part of their income, seemed to be more active on the electricity market and more willing to spend time to find the most suitable provider for them. In accordance with the findings of Andersson and Damsgaard (1999, via Bartusch et al 2012), consumers with larger energy expenses are more willing to find information in order to make up one's mind about choosing a provider as well as to find other ways to reduce energy costs in their household.

Starman has based its argumentation about their advantages as an energy mediator on comfort: the consumer receives only one bill for using multiple services. Still, there is a reason to hesitate if comfort is the most important aspect to be emphasized because customers that have remained to use the services of the previous monopoly or still using the general service, have already probably been successful in avoiding complexity on their own by choosing the most comfortable way of buying electricity. Due to energy purchasing and consuming already being routine actions that require small amounts of attention, it is hard for Starman to make a routine action – that people do not even sense doing – more comfortable.

Although comfort does not seem to be an adequate argument to switch between energy suppliers, the possibility to save money on energy expenses still is. In case of large differences in Starman's and other providers' prices, the informants would be willing to consider buying the service from Starman, especially if their domestic consumption would be bigger than it actually is. Comfort is quite an abstract concept for people and the practice of making one's life comfortable could, based on Schatzki (1996; via Warde 2013), be seen as a dispersed practice that only acquires a specific form in midst of other practices. Spending money, on the other hand, is a clearly measurable phenomenon and thus could be seen as an integrated practice, in which changes are perceived more clearly. Thus, the only guaranteed way for Starman to find consumers for its energy mediating service, could be to lower the price.

Still, the results of the interviews indicate that although people may be aware of the fact that they could save money by doing research about different providers, they are not very motivated to do this. People with small consumption justify this with a very small amount of the potential saving, large consumers are on the opinion that the potential saving would be nothing compared to their large energy expenses.

Starman's market entry took place almost a year after the liberalization of the energy market when consumers had already had the chance to continue their routine behaviour and were not mostly interested in receiving new information or switching between energy suppliers. Thus, it could be said that Starman's market entry was timed inadequately. Then again, the surprising timing could have guaranteed them large amounts of attention from the media.

In terms of Starman being a reliable energy mediator, it can be said that in the context of the findings of this research paper, the transmission of trust from Starman's previous services and

customer-provider relationship to the new energy service can be achieved. Thus, communication services and energy services could, in the minds of the consumers, form a bundle of practices (Shove et al 2012) that people would consider rational and logical to buy from one single provider. In the future, it would be likely that people become more active in the liberalized energy market and the popularity of Starman's energy service could be rising.

Still, according to the results of this research paper, at this exact moment, Starman's energy service does not appear to be attractive enough for former customers to even consider signing a contract. The liberalizing of the energy market was not an event that made a huge impression on people's lives or practices and perhaps people also prefer to avoid making changes in the future. Although the previous relationship with Starman has been mainly positive for customers and some advantages of buying energy from Starman can be revealed, informants still do not see themselves as customers of Starman's energy service in the near future. Thus, it could be said that the previous customer-provider relationship can result in conveying trust from one service to another, but it does not always convince people into consuming the new service without other solid arguments.

Kasutatud kirjandus

1. Aksoy, L. & Buoye, A. & Cooil, B. & Keiningham, T.L. & Paul, D. & Volinsky, C. (2011). Can We Talk? The Impact of Willingness to Recommend on a New-to-Market Service Brand Extension Within a Social Network. *Journal of Service Research*, 14(3):355-371.
2. Bartusch, C. & Odlare, M. & Wallin, F & Wester, L. (2012). Exploring variance in residential electricity consumption: household features and building properties. *Applied Energy*, 92(2012):637-643.
3. Daymon, C. & Holloway, I. (2002). *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. London: Routledge.
4. Eakin, K. & Faruqui, A. (2000). Bundling Value-Added and Commodity Services in Retail Electricity Markets. *The Electricity Journal*, 60-68.
5. Haig, M. (2011). *Brand Failures: The Truth about the 100 Biggest Branding Mistakes of All Time*. London: Kogan Pages.
6. Hartmann, P. & Ibáñez, V. A. (2007). Managing Customer Loyalty in Liberalized Residential Energy Markets: the Impact of Energy Branding. *Energy Policy*, 35:2661-2672.
7. Hem, L.E. & de Chernatony, L. & Iversen, N.M. (2003). Factors Influencing Successful Brand Extensions. *Journal of Marketing Management*, 19:781-806.
8. Kahu, O. (2013). Starman elektrimüügist: kliendarvult teiseks tõusta pole väga raske. *ERR Uudised*. URL (kasutatud jaanuar 2014) <http://uudised.err.ee/index.php?06287726>
9. Kaukvere, T. (2014). Amet: Starmani elektripakettide reklaamid olid eksitavad. Postimees. URL (kasutatud mai 2014) <http://tarbija24.postimees.ee/2741682/amet-starmani-elektripakettide-reklaamid-olid-eksitavad>
10. Keller, M & Halkier, B. (2013). Positioning consumption: A practice theoretical approach to contested consumption and media discourse. *Marketing Theory*, 14(1):35-51.
11. Moll, H.C. & Noorman, K.J. & Kok, R. & Engström, R. & Throne-Holst, H. & Clark, C. (2005). Pursuing More Sustainable Consumption by Analyzing Household Metabolism in European Countries and Cities. *Journal of Industrial Ecology*, 9(1-2):259-275.
12. Naulainen, A. (2000). Kahe päeva pärast lõppeb Eesti Telefoni monopol. Õhtuleht. URL (kasutatud jaanuar 2014) <http://www.ohhtuleht.ee/100599/kahe-paeva-parast-lopeb-eesti-telefoni-monopol>

13. Parthasarathy, M. & Forlani, D. (2010). Do Satisfied Customers Bad-Mouth Innovative Products? *Psychology and Marketing*, 27(12):1134-1154.
14. Reckwitz, A. (2002). Toward a Theory of Social Practices: A Development in Culturalist Theorizing. *European Journal of Social Theory*, 5:243-263.
15. Shove, E. & Pantzar, M. & Watson, M. (2012). *The Dynamics of Social Practise. Everyday Life and How it Changes*. London: Sage.
16. Sayer, A. (2013). Power, sustainability and well being: an outsider's view. In E. Shove and N. Spurling (eds) *Sustainable practices: social theory and climate change*, London: Routledge, pp.292-317.
17. Schatzki, T. (2013). The edge of change: on the emergence, persistence and dissolution of practices. In E. Shove and N. Spurling (eds) *Sustainable practices: social theory and climate change*, London: Routledge, pp.31-46.
18. Starman Elekter. Starmani kodulehekül, URL (kasutatud detsember 2013) <http://www.starman.ee/teenused/elekter>
19. Storbacka, K. & Strandvik, T. & Grönroos, C. (1994). Managing Customer Relationships for Profit: The Dynamics of Relationship Quality. *International Journal of Service Industry Management*, 5(5):21-38.
20. Tamm, P. (2013). Kommentaar: elektriturg pole aastaga lõplikult avanenud. Ärileht. URL (kasutatud jaanuar 2014) <http://arileht.delfi.ee/archive/kommentaar-elektriturg-pole-aastaga-loplikult-avanenud.d?id=67115544>
21. Vihalemm, T. & Keller, M. & Kiisel, M. (2013). Kuidas parandada maailma? Kommunikatsioon sotsiaalsete muutuste kujundamisel. URL (kasutatud jaanuar 2014) <https://sisu.ut.ee/kommunikatsioon>
22. Vikson, T. (2013). *Elektritarbijate elektritarnija valimise protsess*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut.
23. Warde, A. (2013). What sort of a practice is eating? In E. Shove and N. Spurling (eds) *Sustainable practices: social theory and climate change*, London: Routledge, pp.17-30.
24. Wieringa, J.E. & Verhoef, P.C. (2007). Understanding Customer Switching Behavior in a Liberalizing Service Market: An Exploratory Study. *Journal of Service Research*, 10:174-187.
25. Woisetschlager, D. M. & Lentz, P. & Evanschitzky, H. (2011). How habits, social ties, and economic switching barriers affect customer loyalty in contractual service settings. *Journal of Business Research*, 64:800-808.

Lisa 1. Intervjuu kava 1

Tere! Kuidas Sinu tänane päev möödunud on?

Tahaksin Sinuga rääkida elektrituru avanemisest, millest on peagi möödumas aasta. Arvatavasti puutusid kõik inimesed selle teemaga mingil määral kokku. Oleksin väga tänulik, kui oleksid nõus sellel teemal oma arvamust avaldama. Palun Sul silmas pidada, et ühelegi küsimusele pole olemas õigeid või valesid vastuseid, tähtis on just Sinu enda arvamus. Uurimuse tulemusi kasutan oma seminari- ja bakalaureusetöö raames. Palun Sul seetõttu allkirjastada ka loa uuringutulemuste avalikustamiseks. Sinu anonüümsus on tagatud, kuna Sinu nime töös ei avaldata.

Taustainfo elektriturust

Eelmise aasta lõpus teatati, et elektriturg avaneb ja et tarbijad peavad seetõttu valima endale elektrimüüja. Samas jäi alles ka võimalus osta elektrit üldteenusena, nii et uut lepingut sõlmida ei tulnud.

1. Mis Sulle elektrituru avanemisega seoses mõttesse tuleb?
2. Palun Sul meenutada, millal hakkasid elektrimüüja valimisega tegelema Sina?
 - 2.1. Kas valisid kohe elektrimüüja või eelistasid üldteenuse kasuks?
 - 2.2. Kuivõrd raske või kerge elektripakkuja valimise protsess Sinu jaoks oli?
3. Mitme elektripakkuja pakette uurisid?
4. Mis oli Sinu jaoks elektripakkuja valimisel kõige olulisem faktor?
 - 4.1. Miks just see?
5. Palun kirjelda lühidalt oma elektripakkuja valimise protsessi.
6. Millise firmaga Sul praegu leping on?
 - 6.1. Miks langetasid just sellise otsuse?
 - 6.2. Kuivõrd rahul Sa valikuga oled?
7. Kas oled mõelnud praeguse teenusepakkuja vahetamisele?
 - 7.1. Miks?
 - 7.2. Kas oled endiselt algselt valitud müüja klient?
 - 7.3. Mis põhjustel otsustaksid mõne teise elektripakkuja kasuks?
 - 7.4. Mil määral Sa praegu ennast elektrimüüjate pakkumistega kursis hoiad?
 - 7.4.1. Kui palju jälgid elektrihindu või nende prognoose?
 - 7.4.2. Kust Sa selle kohta infot saad?
8. Millist lepingut Sa kõige otstarbekamaks pead?
 - 8.1. Kas pigem pikaajaline või lühiajaline leping?
 - 8.1.1. Miks?
 - 8.2. Kas fikseeritud hinnaga või börsihinnaga leping?
 - 8.2.1. Miks?
9. Kuidas suhtud Sina põhjalikku pakettide uurimisse ja võrdlemisse, et leida parim pakkumine?
 - 9.1. Kuivõrd on nii võimalik elektrilt raha kokku hoida?
 - 9.2. Kas oleksid nõus kulutama palju aega, et leida enda jaoks soodsaim pakett?
10. Kuivõrd Sa enda arvates avanenud elektrituruga kohanenud oled?

Taustainfo kliendisuhtest Starmaniga

Tahaksin natuke rääkida ka Starmanist, kelle klient Sa juba üsna pikalt olnud oled.

1. Millised sõnad seostuvad Sinu jaoks Starmani teenustega?
2. Kui kaua oled Starmani klient olnud?
3. Miks valisid Starmani?
4. Kuivõrd rahul oma valikuga oled?
 - 4.1. Kui rahul oled 7-palli-skaalal?
 - 4.1.1. Palun põhjenda, miks see nii on.
 - 4.2. Millega Starmani juures rahul oled?
 - 4.3. Millega Starmani juures Sa rahul ei ole?
5. Kuivõrd oled kokku puutunud Starmani klienditeenindusega?
 - 5.1. Kuidas hindaksid Starmani klienditeenindust?
 - 5.1.1. Kas saaksid oma hinnangut mõne näitega illustreerida?

Uuest pakkumisest

Oleme intervjuuga jõudnud juba poole peale! Starman teatas hiljuti, et hakkab sideteenuste pakkumise kõrval tegelema ka elektrimüügia väiketarbijatele.

1. Kas oled Starmani uuest teenusest juba kuulnud? *Kui intervjuueeritav pole sellest kuulnud, anda lugemiseks uudise väljatrükk. Vt „Starman hakkas müüma elektrit“*
 - 1.1. Kuidas Sa uue teenuse kohta infot saanud oled? Kas oled ka ise aktiivselt infot otsinud?
 - 1.2. Mida Sa praegu pakkumise kohta tead?
2. Milliseid mõtteid ja tundeid Sinus tekitab see, et Starman elektrit müüma hakkas?
 - 2.1. Kuivõrd vajalik on uue pakkuja lisandumine elektriturule?
 - 2.2. Miks võiks uue pakkuja lisandumine olla hea?
 - 2.3. Miks võiks uue pakkuja lisandumine olla halb?
3. Kas Starman andis Sinule kui kliendile teada, et hakkas elektrit müüma?
 - 3.1. Kui andis, siis kuidas?
4. Miks Starman Sinu hinnangul elektrit müüma hakkas?

Starmani elektrikpaketi kasuks otsustamine või mitteotsustamine

Viimase teemana sooviksin arutada seda, kuivõrd see pakkumine Sinu arvates huvitav on.

1. Kuivõrd see pakkumine Sinus huvi tekitab?
 - 1.1. Kui suur on Sinu huvi 7-palli-skaalal?
 - 1.1.1. Miks?
 - 1.2. *Kui intervjuueeritaval on huvi:* Millised küsimused Sul seoses Starmani elektrimüügia tekivad, millele vastust sooviksid?
2. Mis põhjusel oleksid valmis Starmani oma elektrimüüjaks valima?
3. Millised võiksid olla Starmani eelised teiste elektrikpakujate ees?
4. Mis võiksid olla Starmani miinused teiste pakujatega võrreldes?
5. Mil määral Sinu tutvusringkonnas seda teemat arutatud on?
 - 5.1. Kui palju Sinu tutvusringkonnas Starmani elektrimüügi vastu huvi tuntakse?
 - 5.2. Kas Sinu tutvusringkonnas on keegi Starmani enda elektrikpakujaks valinud?
 - 5.3. Kui jah, siis kas ta on seda Sulle kuidagi põhjendanud või selgitanud?
 - 5.3.1. Kui jah, siis kuidas?
6. *Vaatame koos Starmani veebilehekülge.* Kuidas suhtud Starmani poolt välja toodud eelistesse teiste elektrimüüjate ees? (*„Hoiame Sinu elektriarvetel silma peal! Puuduvad*

tähtajalised lepingud. Kõik Starmani teenused ühel arvel. Teeme kõik vajalikud muudatused Sinu eest.“)

6.1. Kuivõrd mõistetak Sinu jaoks pakkumine tundub?

6.2. Palun võrdle Starmani pakkumist oma praeguse elektripaketiga.

6.2.1. Mis on Sinu arvates parem, mis halvem?

Lõpetuseks tahaksin teada, kas sooviksid veel ise midagi lisada?

Suur tänu abi eest! Sinuga oli väga huvitav vestelda. Aitäh, et soostusid oma arvamust avaldama!

Starman hakkas müüma elektrit



(Foto: Postimees/Scanpix)

23.09.2013 08:50

Kommunikatsioonilahenduste pakkuja Starman laiendas oma tooteportfelli ja hakkas tänasest müüma elektrienergiat.

Firma eesmärk on tõusta kliendiarvult teiseks elektrimüüjaks Eestis. Starmani juhatuse liige Toomas Tiivel ütles tänasel pressikonverentsil, et ettevõtte eeliseks konkurentide ees on lai kliendibaas ja hästi toimiv müügivõrk.

Starman hakkas pakkuma kaht eri hinnastamispõhimõttega paketti - 6 või 12 kuuks fikseeritud hinnaga või börsihinnast sõltuvat paketti. Klient saab teenusega liituda telefoni teel, internetis või ettevõtte esindustes. Sõlmitud lepingud on tähtajatud. Tarbitud elektrienergia hakkab kajastuma samal arvel koos muude Starmani teenustega.

Starman teenis möödunud aastal 5,2 miljonit eurot kasumit ning varasema aastaga võrreldes oli kasum enam kui 2 miljoni euro võrra suurem. Firma käive kasvas ligi 5% 27 miljoni euron. Starmani telekomiteenused jõuavad Eestis rohkem kui 560 000 koduni.

Lisa 2. Intervjuu kava 2

Tere! Kuidas Sinu tänane päev möödunud on?

Tahaksin Sinuga rääkida elektrituru avanemisest, millest on peagi möödumas aasta. Arvatavasti puutusid kõik inimesed selle teemaga mingil määral kokku. Oleksin väga tänulik, kui oleksid nõus sellel teemal oma arvamust avaldama. Palun Sul silmas pidada, et ühelegi küsimusele pole olemas õigeid või valesid vastuseid, tähtis on just Sinu enda arvamus. Uurimuse tulemusi kasutan oma seminari- ja bakalaureusetöö raames. Palun Sul seetõttu allkirjastada ka loa uuringutulemuste avalikustamiseks. Sinu anonüümsus on tagatud, kuna Sinu nime töös ei avaldata.

Taustainfo elektriturust

Eelmise aasta lõpus teatati, et elektriturg avaneb ja et tarbijad peavad seetõttu valima endale elektrimüüja. Samas jäi alles ka võimalus osta elektrit üldteenusena, nii et uut lepingut sõlmida ei tulnud.

1. Mis Sulle elektrituru avanemisega seoses mõttesse tuleb?
2. Palun Sul meenutada, millal hakkasid elektrimüüja valimisega tegelema Sina?
 - 2.1. Kas valisid kohe elektrimüüja või eelistasid üldteenuse kasuks?
 - 2.2. Kuivõrd raske või kerge elektripakkuja valimise protsess Sinu jaoks oli?
3. Mitme elektripakkuja pakette uurisid?
4. Mis oli Sinu jaoks elektripakkuja valimisel kõige olulisem faktor?
 - 4.1. Miks just see?
5. Palun kirjelda lühidalt oma elektripakkuja valimise protsessi.
6. Millise firmaga Sul praegu leping on?
 - 6.1. Miks langetasid just sellise otsuse?
 - 6.2. Kuivõrd rahul Sa valikuga oled?
7. Kas oled mõelnud praeguse teenusepakkuja vahetamisele?
 - 7.1. Miks?
 - 7.2. Kas oled endiselt algselt valitud müüja klient?
 - 7.3. Mis põhjustel otsustaksid mõne teise elektripakkuja kasuks?
 - 7.4. Mil määral Sa praegu ennast elektrimüüjate pakkumistega kursis hoiad?
 - 7.4.1. Kui palju jälgid elektrihindu või nende prognoose?
 - 7.4.2. Kust Sa selle kohta infot saad?
8. Millist lepingut Sa kõige otstarbekamaks pead?
 - 8.1. Kas pigem pikaajaline või lühiajaline leping?
 - 8.1.1. Miks?
 - 8.2. Kas fikseeritud hinnaga või börsihinnaga leping?
 - 8.2.1. Miks?
9. Kuidas suhtud Sina põhjalikku pakettide uurimisse ja võrdlemisse, et leida parim pakkumine?
 - 9.1. Kuivõrd on nii võimalik elektrilt raha kokku hoida?
 - 9.2. Kas oleksid nõus kulutama palju aega, et leida enda jaoks soodsaim pakett?
10. Kuivõrd Sa enda arvates avanenud elektrituruga kohanenud oled?

Taustainfo kliendisuhetest Starmaniga

Tahaksin natuke rääkida ka Starmanist, kelle klient Sa juba üsna pikalt olnud oled.

1. Millised sõnad seostuvad Sinu jaoks Starmani teenustega?
2. Kui kaua oled Starmani klient olnud?
3. Miks valisid Starmani?
4. Kuivõrd rahul oma valikuga oled?
 - 4.1. Kui rahul oled 7-palli-skaalal?
 - 4.1.1. Palun põhjenda, miks see nii on.
 - 4.2. Millega Starmani juures rahul oled?
 - 4.3. Millega Starmani juures Sa rahul ei ole?
5. Kuivõrd oled kokku puutunud Starmani klienditeenindusega?
 - 5.1. Kuidas hindaksid Starmani klienditeenindust?
 - 5.1.1. Kas saaksid oma hinnangut mõne näitega illustreerida?

Uuest pakkumisest

Oleme intervjuuga jõudnud juba poole peale! Starman teatas hiljuti, et hakkab sideteenuste pakkumise kõrval tegelema ka elektrimüügiga väiketarbijatele.

1. Kas oled Starmani uuest teenusest juba kuulnud? *Kui intervjuueeritav pole sellest kuulnud, anda lugemiseks uudise väljatrükk. Vt „Starman hakkas müüma elektrit“*
 - 1.1. Kuidas Sa uue teenuse kohta infot saanud oled? Kas oled ka ise aktiivselt infot otsinud?
 - 1.2. Mida Sa praegu pakkumise kohta tead?
2. Milliseid mõtteid ja tundeid Sinus tekitab see, et Starman elektrit müüma hakkas?
 - 2.1. Kuivõrd vajalik on uue pakkuja lisandumine elektriturule?
 - 2.2. Miks võiks uue pakkuja lisandumine olla hea?
 - 2.3. Miks võiks uue pakkuja lisandumine olla halb?
3. Kas Starman andis Sinule kui kliendile teada, et hakkas elektrit müüma?
 - 3.1. Kui andis, siis kuidas?
4. Miks Starman Sinu hinnangul elektrit müüma hakkas?

Starmani elektripaketi kasuks otsustamine või mitteotsustamine

Viimase teemana sooviksin arutada seda, kuivõrd see pakkumine Sinu arvates huvitav on.

1. Kuivõrd see pakkumine Sinus huvi tekitab?
 - 1.1. Kui suur on Sinu huvi 7-palli-skaalal?
 - 1.1.1. Miks?
 - 1.2. *Kui intervjuueeritaval on huvi:* Millised küsimused Sul seoses Starmani elektrimüügiga tekivad, millele vastust sooviksid?
2. Mis põhjusel oleksid valmis Starmani oma elektrimüüjaks valima?
3. Millised võiksid olla Starmani eelised teiste elektripakkujate ees?
4. Mis võiksid olla Starmani miinused teiste pakkujatega võrreldes?
5. Mil määral Sinu tutvusringkonnas seda teemat arutatud on?
 - 5.1. Kui palju Sinu tutvusringkonnas Starmani elektrimüügi vastu huvi tuntakse?
 - 5.2. Kas Sinu tutvusringkonnas on keegi Starmani enda elektripakkujaks valinud?
 - 5.3. Kui jah, siis kas ta on seda Sulle kuidagi põhjendanud või selgitanud?
 - 5.3.1. Kui jah, siis kuidas?
6. *Vaatame koos Starmani veebilehekülge.* Kuidas suhtud Starmani poolt välja toodud eelistesse teiste elektrimüüjate ees? (*„Hoiame Sinu elektriarvetel silma peal! Selged ja lihtsad elektrilepingu tingimused. Kõik Starmani teenused ühel arvel. Teeme kõik vajalikud muudatused Sinu eest.“*)
 - 6.1. Kuivõrd mõistetav Sinu jaoks pakkumine tundub?

- 6.2. Palun võrdle Starmani pakkumist oma praeguse elektripaketiga.
- 6.2.1. Mis on Sinu arvates parem, mis halvem?
7. Kas Sa oled näinud mõnda Starmani elektriteenust puudutavat reklaami? (Kui ei ole, näidata reklaami videot <http://www.youtube.com/watch?v=UBKH1GsTrWc>).
- 7.1. Mida Sa Starman Elektri reklaamidest arvad?
- 7.1.1. Kas reklaamid on pannud Sind Starmani elektriteenuse peale rohkem mõtlema?
- 7.1.2. Kas reklaamid on kuidagi Su arvamust Starman Elektrist muutnud?
- 7.1.2.1. Kui jah, siis millises suunas?
- 7.2. Kui palju Sa üldse Starmani reklaamidele tähelepanu pöörad?
- 7.2.1. Kas pöörad teiste sideteenuste- või elektripakkujate reklaamidele sama palju tähelepanu kui Starmani omadele?

Lõpetuseks tahaksin teada, kas sooviksid veel ise midagi lisada?

Suur tänu abi eest! Sinuga oli väga huvitav vestelda. Aitäh, et soostusid oma arvamust avaldama!

Starman hakkas müüma elektrit



(Foto: Postimees/Scanpix)

23.09.2013 08:50

Kommunikatsioonilahenduste pakkuja Starman laiendas oma tooteportfelli ja hakkas tänasest müüma elektrienergiat.

Firma eesmärk on tõusta kliendi arvult teiseks elektrimüüjaks Eestis. Starmani juhatuse liige Toomas Tiivel ütles tänasel pressikonverentsil, et ettevõtte eeliseks konkurentide ees on lai kliendibaas ja hästi toimiv müügivõrk.

Starman hakkas pakkuma kaht eri hinnastamispõhimõttega paketti - 6 või 12 kuuks fikseeritud hinnaga või börsihinnast sõltuvat paketti. Klient saab teenusega liituda telefoni teel, internetis või ettevõtte esindustes. Sõlmitud lepingud on tähtajatud. Tarbitud elektrienergia hakkab kajastuma samal arvel koos muude Starmani teenustega.

Starman teenis möödunud aastal 5,2 miljonit eurot kasumit ning varasema aastaga võrreldes oli kasum enam kui 2 miljoni euro võrra suurem. Firma käive kasvas ligi 5% 27 miljoni euron. Starmani telekomiteenused jõuavad Eestis rohkem kui 560 000 koduni.

Lisa 3. Intervjuude transkriptsioonid

Transkriptsioon 1

Sugu: naine

Vanus: 23

Elukoht: Ida-Virumaa

Haridus: keskharidus

Leibkonna netosissetulek: 3000€

Amet: lapsehoolduspuhkusel

Intervjuu tegemise aeg: 20.12.13 19.00

Intervjuu tegemise koht: informandi kodu

Kliendisuhte pikkus: 13 aastat

Ma tahaksin täna rääkida elektrituru avanemisest, mis siis umbes aasta aega tagasi toimus. Et anti teada, et peab endale valima kas uue elektripakkuja või võib jääda ka üldteenuse juurde. Ja paljud inimesed puutusid selle teemaga kokku ja selle teema kohta ma tahaksingi Sinu arvamust täna küsida. Et küsin selliseid küsimusi, millele ei ole õigeid või valesid vastuseid, Sinu arvamus on just oluline. Ja Sinu anonüümsus on ka tagatud, nagu ma enne seletasin. Hakkame pihta siis!

Hästi!

Et sellest samast elektrituru avanemisest. Et mis Sul tuleb esimesena mõttesse sellega seoses?

Hinnatõus tuleb pähe.

Kas veel midagi?

Rohkem neid elektripakkujaid. Nagu automaatselt olen valinud selle kindla paketi, mis ei ole see muutuv, vaid kindel.

Kas Sa mäletad, millal Sa hakkasid muidu tegelema selle valimisega ka?

Kuskil detsembrikuus äkki.

Nii et üsna viimasel hetkel?

Jah. Me kolisime siia detsembris ja oligi vaja valida.

Ja valisite siis...

Eesti Energia.

Ja miks just Eesti Energia?

Sest ta on kuidagi kindel ja uusi ei tea ju täpselt, et kuidas nad on. Et vana ja kindel!

Et see on usaldusel põhinev?

Jah, jah.

Kuidas see otsus tuli, kas kergelt või raskelt?

Kergelt.

Kas Sa muidu uurisid teiste pakette ka üldse, et näha, mida teised pakuvad üldse?

Ei uurinud.

Kuidas Sa muidu infot said selle kohta, millist pakkujat valida?

Meil enne oli ka siin Eesti Energia ja siis ee, kodulehelt lugesin, olid, vaatasin neid pakette sealt.

Nii et Sa otsisid ise infot selle kohta?

Internetist otsisin jah.

Aga teiste pakkujate kohta ei vaadanud?

Ei vaadanud jah, kuna siin enne oli Eesti Energia ja kui ma olen varem kuskil elanud, on ka alati Eesti Energia olnud ja kuidagi sellepärast.

Internetis said infot, aga oled Sa kuskilt veel saanud selle kohta?

Telekast ka näitas vist midagi, tuli erinevaid reklaame, aga eriti ma neisse ei süvenenud küll.

Kas see elektrikakkuja valimine oli siis nagu pigem tüütu tegevus, et teeme ära ja ei viitsi süveneda, midagi sellist? On see õige?

Jah, kas just tüütu, aga pidi ära valima ja tegime kiiresti ära selle. Et ei süvenenud sellesse, vaid netis kiiresti tegime ära iseteeninduses.

Kuivõrd rahul Sa oled praegu sellega, et Sa valisid just Eesti Energia?

Kuna ma teisi ei ole vaadanud, siis... Elekter tuleb ja katkestusi ei ole, hind on muidugi korralik, aga samas ise kulutad ju seda elektrit nii palju.

Aga kas mingeid vahetamise mõtteid ei ole tulnud?

Ei, ei ole siiani mõelnud. Vaevalt, et sealt midagi odavamalt tuleb ka, kui me nii vähe tarbime.

Oled Sa üldse kuulnud, milline see hind võiks teistel olla?

Ei (*naerab*). Hind ise ei olegi nii, aga need võrguteenused ja muu tuleb seal ju nii palju juurde.

Sa ütlesid, et Sa pead kõige otstarbekamaks just seda kindlat paketti, miks just seda?

Sest et siis ma tean arvestada, palju mul selle maksmiseks läheb. Võib-olla mõnikord on vähem siis, aga teinekord jälle ootamatult rohkem.

Okei, aga kas Sul on pikaajaline leping või lühiaajaline?

Aastane.

Miks just see?

Sest ma arvan, et ei ole mõtet seda tihedamini muuta, et aasta on. Ja kui me ei muuda seda, siis see läheb automaatselt edasi.

On teada, et mõned inimesed on väga palju aega kulutanud elektripakkuja valimisele, et vaatasid sealt internetist ja uurisid kõvasti. Mis sa arvad sellest, et mõned inimesed nii palju uurisid seda asja? On see mõttekas?

Ma arvan, et on, sellepärast et vajadused erinevatel inimestel on erinevad. Ja sissetulekud on ka erinevad. Võib olla see paar eurot on väga oluline kellegi jaoks.

Kui harjunud Sa oled muidu enda arvates praegu sellega, et elektriturg on avanenud?

Mina ei mõtlegi sellele! Ma olen sellega pigem harjunud jah.

Liigume siis selle Starmani juurde edasi. Kui kaua Sa oled üldse olnud praegu Starmani klient?

No siin siis aasta, ja seal kaks aastat ja enne seda... Ma olen kogu elu olnud Starmani klient!

Kas see on kuidagi aastatesse ka pandav siis?

Noo, kui ma 23 olen, siis millal Starman üldse tuli? 13 aastat kindlasti!

Hästi. Jälle see küsimus, et millised sõnad Sul Starmaniga seoses pähe tulevad?

Telekas, internet, telefon, palju kanaleid! Ja see, et meil on see leping, mis see on, mida ei saa lõpetada. Kui lõpetad, siis maksad leppetrahvi. Meil oli kolimisega see probleem, et ei saanud vahetada seda, et pidime kaasa võtma.

Pidite kaasa võtma? Aga see oli tasuta siis?

Jaa, muidu oleks pidanud lepingu ära lõpetama ja trahvi maksuma, kui me sealt ära kolisime, sest meil oli seal leping tehtud kahe- või kolmeaastane. Ja siis oligi see, et öeldi, et peate trahvi maksuma. Ja et kui tuleme siia, siis tulevad paigaldavad meile siin ka Starmani.

Ja tegid tasuta selle ära siis?

Jah.

Aga mis te siis arvasite sellest, et nad raha küsivad lepingu lõpetamise eest?

No see oli suht haige. Sest siin oli tegelikult juba Elion sees ja me oleks saanud hoopis selle võtta.

Nii et te oleksite eelistanud pigem Elioni?

Ma ei usu tegelikult, sest Elioni kohta jälle... Mul emal näiteks seal on kogu aeg katkestused, aga meil ei ole mingit probleemi olnud. Ma ei tea, mina ikka eelistan Starmani.

Miks algselt sai valitud üldse Starman? Mäletad Sa?

Siis ei olnudki vist väga muud midagi sellel ajal. Ja mul üks tuttav tegeles selle Starmaniga.

Tegeles Starmaniga, nagu töötas seal?

Jah, Starmanis ja siis ta soovitas.

Aga seitsme palli skaalal, kui rahul Sa oled Starmaniga enda arvates?

Mina ütleks kuus, sest et internet võiks kiirem olla.

Aga muu on kõik hästi? Et hind ja kvaliteet...

Jaa, kõik on tasakaalus.

Aga kas internet on ainuke asi, millega Sa rahul pole või oskad veel midagi välja tuua. Et näiteks kas see probleem lepingu lõpetamisega kõigutas Sind palju?

Korraks ainult, aga samas on see lepingus kirjas. Kui ma olen sellele lepingule alla kirjutanud, siis ma ju pean olema seda lugenud, nii et...

Oled sa ka nende klienditeenindusega kokku puutunud?

Jah, olen, väga viisakad ja väga hästi aitavad.

Nii et oled saanud oma probleemile alati lahenduse?

Jah.

Kas Sul mõni näide ka on tuua?

Ee, internet meil kadus ära ja siis ta hästi põhjalikult seletas meile, et mida me arvutis peame tegema ja. Väga kiiresti ja väga hästi sai korda.

Väga tore, me oleme poole peale juba jõudnud. Ma tahaks nüüd rääkida sellest ka, et Starman nüüd teatas, et nad hakkavad elektrit pakkuma. Oled Sa kuulnud sellest?

Jah, ma olen reklaami näinud.

Et see ongi see, mida ma uurin, et kuidas pikaajalised kliendid selle uudise vastu võtavad. Kuidas Sa veel oled saanud selle pakkumise kohta informatsiooni?

Ainult reklaamidest, et ma ei ole jõudnud nagu süveneda sellesse veel.

Kas Starman kuidagi Sulle kui kliendile ei ole teada andnud sellest võimalusest?

Ee, ei ole.

Aga mida Sa tead siis täpsemalt sellest pakkumisest, saad äkki väikse kokkuvõtte teha?

Kahjuks ainult seda, et Starman pakub seda elektrit, aga ma ei ole jõudnud veel muud vaadata.

Aga oled Sa kursis näiteks nende hindadega?

Ei ole.

Milliseid mõtteid ja tundeid see Sinus tekitab, et Starman pakub nüüd elektrit?

Hästi huvitav!

Aga tekitab see Sinus usaldust või pigem mitte?

Ma arvan, et ma usaldaksin, kui ma uuriks selle kohta, mis need hinnad seal on. Et ei oleks kategooriliselt selle vastu, et ei kohe. Ma uuriks ja siis teeks oma otsuse. Hea oleks muidugi, kui kõik asjad oleks ühest kohast, et mugavam oleks, et ei peaks kümmet erinevat arvet maksma. Vanasti oli ju nii, et internetti pakkus üks, telefoni teine koht, telekat kolmas koht.

Nii et see oleks siis loogiline, kui see elekter tuleks sinna juurde?

No oleks mugav!

Mis Sa arvad, kui vajalik see on, et veel üks elektripakkuja tuli juurde?

No konkurents on alati hea! Mida rohkem pakkujaid, seda madalamad võivad olla hinnad. Ja jah, konkurents on hea, suurem valik.

Aga kas seal mõni negatiivne külg ka on, et uus pakkuja tuli?

Konkurentidele on halb võib-olla selles mõttes, et nemad peavad jälle leidma viisi, et kuidas seal turul jälle olla parem.

Mis sa arvad, miks Starman hakkas järsku elektrit müüma? Mis selle põhjus võiks olla?

Et rikkaks saada, ikka kasumit tahavad teenida.

On see ainuke põhjus?

Meie ühiskonnas teevad inimesed ju nii, et kõik asjad on ikka raha taga.

Kuivõrd huvitav see pakkumine oleks Sinu jaoks, et kuivõrd sa kaaluksid Starmani võtmist enda elektripakkujaks?

Kui ta ei oleks kallim kui Eesti Energia, siis kindlasti. Kui ma enne ei ole sellele mõelnud... Aga ta on nagu tuttav ja tuntud kaubamärk. Aga ta ise peab selleks ka ikka midagi tegema.

Mida?

Mingi pakkumise või midagi. Et vaevalt ma lähen lihtsalt hakkan nende kontoris minema, et palun tehke mulle nüüd pakkumine?

Et siis aktiivne pealehakkamine peab nende poolt tulema?

Nemad peaksid aktiivsed olema jah.

Kas nad peaksid Sulle siis konkreetse pakkumise tegema, et helistama näiteks või?

Võib-olla näiteks internetti saatma, mingi pakkumise tegema. Kindlasti ma ei läheks sinna kontorisse sellepärast ise. See peaks ka ikka kuidagi lihtsamalt tulema. Nii et ma ei peaks minema kuhugi pabereid täitma, vaid et internetis saaks teha. Mina vaataksin pakkumist internetist näiteks.

Et see mugavus on siis tähtis, jah?

Jah, kui internetis saaks sõlmida ja...

Kui seitsme palli skaalal ütleksid jälle, kui huvitatud sa sellest oleksid, et Starman oleks Su elektripakkuja?

Ma arvan, et seitse.

Seitse? Millised küsimused Sul tekiks, kui Sa nüüd hakkaksid lähemalt uurima seda, et Starman enda elektripakkujaks võtta? Mida Sa teada tahaksid?

Hinda.

Ja midagi veel?

Et kas ta on ikka kindel, et ei hakka mul siin, ei teki katkestusi ja ta on ikka kvaliteetne.

Kas Starman on Sinu jaoks siis usaldusväärne elektripakkujana?

Ma ei tea, kui ma ei ole ise proovinud. Aga samas Starman on usaldusväärne firma vähemalt praegu. Elektri kohta ma samas ei oska midagi öelda.

Aga kuidas nad võiksid veenda Sind selles, et see on usaldusväärne?

Mingite uuringutega näiteks, saata mulle, et nii palju kliente on rahul. See näiteks kindlasti mingil määral veenaks mind.

Hästi. Kas neil mingeid eeliseid ka on teiste elektripakkujate ees või ei ole?

See ongi see, et ma saaksin ühe teenusepakkuja käest mitu teenust osta korraga ja see oleks mugavam.

Aga kas neil on mingeid negatiivseid külgi ka teisega võrreldes?

Praegu ei oska öelda.

Ma ei tea, kas Sa oled tutvusringkonnas arutanud ka seda Starmani elektrimüügi teemat?

Ei ole rääkinud.

Nii et seda ka ei ole keegi rääkinud, et ongi võtnud Starmani elektri?

Ei ole jah.

Ee, vaatame nüüd Starmani kodulehte. Kas Sa tead, palju Sa praegu maksad elektri eest?

Ma ei tea... Ma tean umbes, palju kokku läheb.

Näed, siin pakutakse selliste hindadega, et börsipakett on siin sellise kõikuva hinnaga, 24-kuuline kindel pakett 5,14 ja üheks aastaks 5,42. Ma ei tea, kas Sa oskad võrrelda enda hindadega neid?

Ei oska eriti, oota... Mul pole õrna aimugi, palju see maksab. Mingeid sente maksab kilovatt. Jah, ma kahjuks ei oska öelda. Meil ei tule paberi peal neid arveid ka. Arvutist tuleb, siis ma automaatselt vaatan, palju on ja siis maksan ära.

Hästi, ega mul palju rohkem midagi küsida ei olegi. Kas Sa ise tahad veel lisada midagi, mida ma ei taibanud küsida võib-olla.

Ei ole vist praegu.

Transkriptsioon 2

Sugu: mees

Vanus: 26

Elukoht: Tartu

Haridus: keskeriharidus

Leibkonna netosissetulek: 2500€

Amet: ettevõtja

Intervjuu tegemise aeg: 31.12.13 12.00

Intervjuu tegemise koht: informandi töökoht

Kliendisuhte pikkus: 3 aastat

Et rääkida ma siis tahtsin elektrituru avanemisest ja natuke ka Starmanist, kelle klient Sa oled. Igatahes siis elektrituru avanemine juhtus siis sel aastal, et pidi kas sõlmima lepingud või siis jääma üldteenust kasutama. Ja ma siis uurin seda, kuidas Starmani kliendid suhtuvad sellesse, et Starman hakkas elektrit pakkuma. Ja sinu anonüümsus on tagatud, Sinu nime me ei kasuta töös. Et, kui sobib, siis hakkame pihta?

Minugipoolest.

Et tahaksingi rääkida sellest elektriturust, avanemisest, mis sul tuleb esimesena pähe, kui ma ütlen Sulle elektrituru avanemine?

Ainult Eesti Energia.

Ainult Eesti Energia...

Jah, ses suhtes, et kõik ostavad teenust Eesti Energialt kõik sisse, et põhitarbimine on ikkagi Eesti Energia, kes pakub meile elektrit ja teised ostavad sisse ja hinnamuutus on võib-olla võib olla mingi 20 senti. Okei. Ise olen Eesti Energia klient ja ei näe põhjust vahetada seda paketti näiteks Starmani või kellegi muude elektriteenuste pakkujate vahel.

Mhm.

Sest kõik ostavad Eesti Energialt seda elektrit sisse.

Kas Sa muidu mäletad, kas Sa hakkasid mingil hetkel teadlikult mõtlema selle peale, kas ma peaksin valima uue pakkuja või ei peaks?

Ei, ma ei ole kunagi mõelnud selle peale, sest mul on üürikorter, esialgu. Aga, noh, parem oleks, kui saaks Eesti Energialt, sest olen kõige rohkem kursis nendega.

Et soovid siis just Eesti Energiat. Miks, just?

Noh, see hinnavahe on kõikidel 20 senti või 10 senti, et ma ei näe erilist põhjust vahetada.

Nii et teisi pakkujaid Sa üldse ei uurinud?

Ei.

Seega see protsess sai Sinu jaoks üsna kerge, läks sujuvalt?

Jah, möödaminnes.

Mhm, okei, mis see kõige olulisem faktor oli siis, et ikka Eesti Energia valisid ikkagi?

Ma ei teagi, selles suhtes ikkagi, et kogu aeg on mulle Eesti Energia pakkunud, ja siinamaani rahul olnud, mingit probleemi ei ole olnud ja ega ka arved eriti suured ei ole olnud. Enamus ajast ma viibin nagunii kodust ära.

Kas see võib mingil määral ka harjumus olla, et Eesti Energialt oled alati ostnud?

Täitsa võimalik.

Ee, kuivõrd rahul sa oled sellega, et võtsid Eesti Energia?

Rahul, siinamaani olen rahul, et selles suhtes kurta ei ole midagi.

Kas sul on uus leping või üldteenus?

Ee, ma ei oskagi sulle öelda, ee, aa, ei uus leping sai küll tehtud, kui korterit sai vahetatud, aga teises korteris on ikkagi Eesti Energia, mis on vanemate poolt paika pandud ja isa on välja valinud selles suhtes.

Mhm ja kas see on kindel pakett või börsihind?

Päriselt, ma ei ole seda uurinud. Ei ole nagu aega olnud.

Ahah.

Ei ole huvi tundnud nagu selles suhtes.

Siis mis Sa muidu ise ütleksid, mis Sa otstarbekamaks pead, kas kindlat hinda või börsihinda?

Noh, börsihinnal on see, et börsiturul hinnad kõiguvad, kord on madalam, kord on kõrgem ja noh, kindel pakett on kindel, mis peaks nagu kindel elektriarve, mida sa oled kasutanud. Börsihinnaga on see, et kui tõuseb, tõuseb elektrihind, kui langeb, siis langeb ka elektrihind. Nagu see on siuke kõikumine.

Mhm, kumma sa ise nagu...

Kindla paketi võtaks, siis noh börsihind kõigub nii palju et...

Mhm, see stabiilsus on oluline siis jah?

Jah.

Aga mis Sa arvad, kumb on otstarbekam, kas pikaajaline või lühiajaline leping?

Ma arvan, et pikaajaline, sest uuesti hakata seda lepingut tegema, siis on peavalu, konkreetne.

Kas Sa mingil määral praegu hoiad kursis ka ennast kuidagi elektrituruga?

Ei, ei ole aega.

Aga infot saad ikkagi kuskilt selle kohta?

Ei.

Kuidas Sa muidu sellesse suhtud, et oli siin kuulda, et mõned inimesed hästi hoolikalt valisid paketti, võrdlesid tohutult. Mis Sa arvad sellest?

No, kõik oleneb inimesest. Kellel on rahakotis rohkem raha, kellel ei ole. Selles suhtes on inimesi palju, kes valivad ja kes ei vali, et kellel on raha tuulde loopida, kellel ei ole. Eks see kõik oleneb inimesest endast.

Aga kas Sina oleksid nõus kulutama aega nii palju, et valida endale soodsam pakett?

Seoses minu elutempoga, siis mitte.

Mhm, ja kuivõrd kohanenud sa oled enda arvates sellega, et elektriturg on nüüd avanenud?

Kusjuures ma ütlen sulle ausalt, ee, mind nüüd eriti ei kõiguta see, et elektriturg on avanenud. Ei ole huvi tundnud ja ütlen ausalt, siiamaani ei tunne.

Nii et see on nagu kõrvaline teema, Sa ei mõtle sellele?

Ma ei mõtle, mul on ütleme nii, teiste asjade peale, muud mõtted ja see elektrituru teema, see pole oluline.

Räägime siis sinu kliendisuhtest Starmaniga teise teemana. Kaua sa oled olnud nende klient?

Uuh, kolm aastat vist.

Ja millised sõnad sul Starmaniga teenustega seoses esimesena pähe tulevad?

Kiire internet.

Kas midagi veel?

Mul mängib rolli põhiliselt see, et mu internet on kiire. Telekanalid, noh, neist ma vaatan kolme-nelja kanalit, kui mul aega on vaadata, et, okei, ma kasutan praegust nende lauatelefoni teenust ka, et toda kasutab ka harva. Põhiline on ikka interneti pärast. Ja halba sõna ei ole teenusepakkuja kohta öelda, et täitsa rahul nendega.

Mhm, miks Sa valisid nad?

Sest Starman pakkus, ütleme niimoodi, et kõige soodsamat pakkumist kõige kiirema internetiga, mis mulle endale nagu sobis ja tänaseks on neil see interneti kiirus veel tõusnud selle paketiga, mis mul on, et, et ma ei tea, ma olen rahul.

Kas Sa oskad ka midagi negatiivset ka välja tuua nende juures?

Pähe ei ole tulnud, sest ma ei ole nendega nii palju kakelnud, kui muude teenusepakkujatega.

Mis nende muudega siis olnud on?

Noh, STV-ga on näiteks interneti kiiruse pärast ja interneti katkemised, noh, vahepeal kadus ära internet, tuli tagasi. Starmanil on nagu stabiilne see interneti ühendus ja ei ole mingit suurt kõikumist ega midagi.

Mhm, aga kui palju Sa kokku oled puutunud nende klienditeenindusega?

Niipalju, kui mul vaja on olnud ja näiteks mingit asja uurida, näiteks kui neil see Starbox välja tuli ja siis sai uuritud ja ümber vahetatud, võetud Starbox ja siamaani olen rahul.

Ja et on olnud positiivne see kogemus?

Jah.

Nii, lähme siis selle elektriasja juurde tagasi aga nüüd Starmani nurga alt. Starman siin sügisel teatas, et pakub elektrit ka. Oled kuulnud sellest?

Jah, olen.

Kuidas Sa infot said selle kohta?

Tuli meili peale ja, et kui vahepeal neile iseteenindusse helistad, siis seal räägitakse pikk jutt ära. Aga mina arvan see, et kui inimene tahab teenuse kohta küsida, näiteks interneti või kanalite kohta, siis elektriteema võiks natuke eraldi olla, teise numbri all, et see, noh, ainuke asi aga, noh, muud ei ole hullu.

Mis nad Sulle rääkisid siis?

Ei noh, kui on nagu huvi selle elektri hindade vastu, siis, noh, kuidas ma ütlen, seal vali veel mitu numbrit, et saaks elektri kohta uurida, aga jah. Ma ei ole uurinud kah ausalt Starmani elektri kohta, et sealt tuleks ka võib olla hinnavahe mingi 10 senti, et palju päästab 10 senti, olgem ausad, tänapäeva elus.

Mhm, kas saad mulle väikese kokkuvõtte teha, mida Sa täpselt tead praegu selle pakkumise kohta?

Tähendab, isiklikult nad mulle ei pakkunud seda elektrit, ma vaatasin nende kodulehe pealt korra, mis või kuidas on, kuidas hinnad on, aga plaanis ei ole niikuinii elektripakkujat muuta. Ühe kindla isiku juures oled ja selle juurde jääd, et seal niimoodi joosta nagu, ütleme niimoodi nagu pangad teevad pensionisammastega, üks pank pakub nagu ühte ja teine teist, nii on samamoodi elektriga, üks pakub ühte ja teine teist, üks natuke odavamalt aga, noh, lõpuks sa ei maksagi elektri eest midagi, aga sa maksad selle teenuse eest, mis on või selle nagu, mis ta nüüd oli, elektritarbimine, tarbimine on väike aga muud ühisteenused on elektri, et selle eest maksad nagu rohkem. Tihti peale on samamoodi, et tegelikult maksad mingi elektri eest ütleme nii mingi kokku viis eurot aga see, mis üldteenused juurde tulevad, et selle eest maksad kõige rohkem, et erilist vahet ei ole, jah. Ja samas, kui sa võtad näiteks Starmani pakkumise, siis sa kasutad küll elektrit vähe, aga kui nad ostavad selle Eesti Energialt sisse, siis noh, siit võib väga kõrbed tegelikult.

Milliseid tundeid see Sinus tekitab, et Starman müüb elektrit?

Noh, ei tea, see oleneb kõik Starmanist endast. Mind nagu ei puuduta eriti see. Ütlen ausalt, et pole huvi tundnud nende elektriteenuse vastu. Sealt ühe teenusepakkuja juurest teise juurde joosta, see on mõttetu, minu jaoks, aga see on minu enda arvamus.

Aga mis Sa arvad, et kuivõrd vajalik on see, et tuli veel üks elektripakkuja juurde turule?

Eks see nüüd kõikidele rabelemist annab selles mõttes, et konkurents on kõva ja. Ma ei usu, et see nüüd just Eesti Energiat kõigutama hakkab, et nüüd Starman juurde tuli, aga siin on need Elektrumid ja kes siin veel pakuvad, et... Kõik saavad oma raha kätte. Paraku hästi oskavad müüa.

Aga mis Sa arvad, mis need uued elektripakkujad siis peavad nüüd teisiti tegema, et nad – nagu Sa ütlesid – rabelema peavad. Paremini tegema või?

Ei, nagunii nad teevad mingeid soodustusi kogu aeg. Et inimestele alati meeldib ju midagi soodsamalt saada. Aga ma arvan, et lõpuks, noh, miks nad peaksid vahetama. See on minu arvamus jälle, et selles suhtes.

Mis eratarbija jaoks halb võiks olla selle juures, et Starman hakkas elektrit pakkuma?

Ma usun, et ei ole midagi. Mõnele võib-olla sobib täiesti. Et on Stamani klient, kõik asjad saab ühest kohast, et üks maksmine kõik. Ei pea mitmesse kohta eraldi maksma.

Mm, mis Sa arvad, miks nad hakkasid pakkuma sellist teenust?

Tegelt see oli päris hea küsimus, et... Ma ei oska Sulle seda öelda, miks nad hakkasid. Et... Ma ei kujuta ette. Ma ei oska sulle öelda!

Hästi. Nii, liigume siis viimase teema juurde. Me oleme seda teemat küll juba üsna palju puudutanud, et kui palju Sulle endale see Starmani elektripakkumine huvi pakub. Et saaksid Sa näiteks seitsme palli skaalal öelda, kui huvipakkuv see on?

Ma ütlesin, siis nagu mind see elektriteema ei kõiguta, aga ma ei tea, paneme viis, selles mõttes, et keskmine, las ta olla. Sest ma ütlen, et ma ei ole eriti kokku puutunud ja ma ei ole paketti vahetanud.

Millised küsimused Sul tekiks Starmanile, kui Sa oleksid huvitatud nende elektripaketist ja võib-olla kaaluksid selle võtmist?

Noh, tavaliselt tulevad ju küsimused siis, kui ma hakkan asju ajama, et selles suhtes nagu...

Seda asja ei puuduta, siis mul kohe, paugult neid küsimusi pähe ei tule.

Hästi. Ee, mis oleks see põhjus, mis paneks Su Starmani elektripaketti valima või seda vähemalt kaaluma?

See peab väga hea põhjus olema selles suhtes. Et ei tulegi pähe praegust. Et siukest põhjustajat...

Kas Starman on Sinu jaoks usaldusväärne elektripakkuja?

Ma arvan küll. Ma vähemalt arvan.

Saad Sa seda põhjendada ka?

Ma kokku puutunud ei ole, siis ütlen Sulle ausalt, ma ei oska öelda. Aga ma arvan, et selle põhjal, kuidas nad on kõiki teisi teenuseid pakkunud siinamaani, siis on küll usaldusväärne.

Nii et selle Sinu eelmise kogemuse põhjal just?

Jah.

Kas neil võiks olla mingeid eeliseid teiste elektripakkujate ees?

Üks eelis ongi neil see, et nagu ma ütlesin, inimesel on näiteks Starmani kanalid, internet ja kasutavad Starmani teenust. Ja kui nad elektri võtavad, siis on neil ainult üks arve, mida maksta, mitte ei pea maksma niimoodi, et Starmani eraldi, siis ütleme veel Eesti Energiale veel eraldi arvet. Et üks ühine arve ja võib-olla see lihtsustab inimestel.

Et siis mugavus?

Jah. Tänapäeva inimesed ju on sellised.

Ja mis nende miinused võiks olla teiste pakkujatega võrreldes?

Miinuseid ma ei oska öelda. Noh, ma ei oska öeldagi, kui hästi see neil käimagi on läinud, palju neil üldse Starmani elektri kliente on.

Ega Sa ei ole kuulnud ka, et keegi oleks võtnud?

Ei. Ja ma ei ole huvi ka tundnud, ütlen ausalt ära.

Et tutvusringkonnas ei ole elekter ja Starman populaarsed teemad.

No jah, elekter ja üldse niimoodi, et need teenusepakkujad nagu eriti jutuks ei tule.

Mm, vaataks koos seda Starmani veebilehekülge, ma kuulsin küll, et Sa juba vaatasid.

Kas Sa oskaksid võrrelda, palju Sina maksad kilovatt-tunni eest?

Sa küsisid praegu just väga hea küsimuse selles suhtes, et, ee, ma ei oska Sulle öelda peast.

Pole hullu!

Noh, mis mul tavaliselt... Arved jäävad sinna kuskile 24 euro kanti. No ma ütleks, et kolmetoalise korteri kohta see on normaalne tegelikult.

Hästi. Siin on Starman välja toonud neli põhjust, miks teda eelistada. Äkki loed ja siis ütled, mis Sa arvad neist.

Mm. No esimene punkt on natuke siuke, nagu ta on, et iga teenusepakkuja ei saa ju tegelikult Su arvel silma peal hoida. See on see, et kuidas inimene ise kasutab seda elektrit ja palju tal läheb seda elektrit ja mida ta teeb sellega ja. Et kui Sul päevast päeva käib seal pesumasin ja sa küpsetad seal ahjus, siis ei saagi sul elektriarvel silma peal hoida. Nad ei saa poole kasutamise pealt sul ju lükata nüüd elektrit välja, et odavam oleks. Et, noh, tähtajalist lepingut, noh, mingisugune peab kindlalt olema. Et see on võib-olla selleks, et inimene tuleks üle, et vaatab, et ei ole tähtajaline leping, aga mingisugune ikkagi on, ma arvan. Et mingid piirangud on, et kas vähemalt aasta pead klient olema või midagi, et ei saa nii kergelt üle minna. Noh, see kolmas punkt, sellest me rääkisime (*teenused ühel arvel*). Ma ei tea, see neljas punkt, noh, kuidas kellelegi järjekordselt (*muudatused tehakse kliendi eest*).

Mhm, hästi. Nii me hakkamegi juba lõppu jõudma. Ega mul midagi muud ei olegi, lõpetuseks tahaks veel küsida, kas mul jäi midagi äkki küsimata, millest Sa rääkida veel tahaks?

Ei ole enam rohkem midagi lisada.

Aitäh Sulle!

Transkriptsioon 3

Sugu: mees

Vanus: 38

Elukoht: Tallinn

Haridus: kõrgharidus

Netosissetulek: 2200€

Amet: juht

Intervjuu tegemise aeg: 03.11.13 18.00

Intervjuu tegemise koht: informandi kodu

Kliendisuhte pikkus: 3,5 aastat

Kuidas Sinu tänane päev möödunud on?

Ma ei tea, normaalselt.

Hästi. Täna ma tahaksin Sinuga rääkida elektrituru avanemisest. Peagi möödub sellest aasta ja arvatavasti kõik inimesed puutusid sellega vähemalt mingil määral kokku. Ma oleksin väga tänulik, kui Sa oleksid nõus sellel teemal natuke arvamust avaldama ja ma palun Sul silmas pidada seda ka, et ühelegi küsimusele õigeid või valesid vastuseid ei ole, et tähtis on just Sinu arvamus. Neid uurimuse tulemusi ma kasutan oma seminari- ja bakalaureusetöös ja seetõttu palun ma Sul allkirjastada ka uurimistulemuste avaldamise loa. Aga et Sinu anonüümsus on tagatud, sest Sinu nime ma ei avalda oma uurimistöös. Kas Sulle sobib see?

Jah, okei.

Et räägime siis natuke sellest elektriturust. Et eelmise aasta lõpus teatati elektrituru avanemisest ja et tarbija peab valima endale elektrimüüja, aga samas võis jääda ta ka üldteenuse juurde ja lepingut mitte sõlmida. Mis Sulle esimesena seostub elektrituru ava-avanemisega?

No et jälle oli vaja pabereid määrada.

Kas ma saan õigesti aru, et pigem siis nagu midagi negatiivset?

Ei, ma ei ütleks. Lihtsalt, neutraalselt.

Kas Sa natuke saaksid lähemalt selgitada seda?

No, mul on Eesti Energiaga kogu aeg leping olnud ja kuna sealt uutelt pakkujatelt suurt hinnaerinevust ei tulnud, siis see oli nagu suht mõttetu asi see elektrituru avanemine.

Millal Sa muidu hakkasid tegelema täpsemalt selle vaatlusega, hinnavaatlusega, et millist pakkujat valida?

Ee, ma nagu eriti ei tegelenudki, ma lihtsalt kuulasin, mis meedia rääkis. Et hinnad kogu aeg langevad, seal alguses olid kõrgemad, siis läksid madalamaks. Ja kui seal oli viimane hetk, siis tegin oma lepingu ära ka.

Ee, kuivõrd kerge või raske see otsustamine Sinu jaoks oli?

Ei, ega ma eriti sinna aega ei panustanud. Ma jäin Eesti Energia juurde, kuna ma ei viitsinud hakata midagi vahetama ega rabelema ja nii edasi.

Seega Sa ei olnud nagu selline oluline teema Sinu jaoks?

Ei, kindlasti mitte. Mul on elektriarved nii väikesed.

Mitme pakkuja pakette Sa muidu uurisid?

Ei, ma nagu otseselt midagi ei uurinudki. Vaatasin lihtsalt, et lehes kirjutas ka, et ega seal mingeid suuri erinevusi pole ja siis jäingi Eesti Energia juurde, kuna see oli juba mu praegune teenusepakkuja.

Mis kõige olulisem faktor oli selle valiku langetamisel?

No lihtsalt, et ta oli vana pakkuja.

Miks just see?

Et kõige vähem vaeva vahetamisega. Läksin lihtsalt Eesti Energia iseteenindusse, tegin lepingu ära, andsin allkirja ja oligi kõik.

Et see protsess siis iseenesest Sinu jaoks oli kerge?

No ma arvan jah, et Eesti Energiaga oli kõige lihtsam.

Ja praegu on Sul siis endiselt leping Eesti Energiaga.

Jah.

Kuivõrd rahul Sa oled selle valikuga?

Mina ei tea. Oleks pidanud börsihinnaga paketi võtma, oleks vist odavamalt saanud natuke.

Oled Sa muidu mõelnud ka paketi vahetamisele?

Ei ole, ma olen nii laisk, et ma ei viitsi sellise asjaga tegeleda. See võit oleks ikkagi ainult paar eurot, sest enamuse minu arvest on ainult võrgutasu.

Ja teenusepakkuja vahetamisele?

Ei, ei näe mõtet nii väikeste kulude põhjal nagu rabelema hakata.

Mis põhjusel Sa praegu üldse valiksid mõne teise pakkuja? On selline põhjus üldse olemas?

Mm, ma ei tea, kui saaks nagu olulise hinnavõidu, aga olulist hinnavõitu seal nagunii ei tule, kuna energiavaldkonnas need käärid nii suured ei ole ja enamuse arvest on ikka, nagu ma ütlesin, võrgutasu, mis on ikka monopol.

Aga rahalises väärtuses, mis see oluline võit siis olla võiks umbes?

No mu elektriarve üldse on mingi paarsada eurot aastas, nii et isegi, kui saaks nulli selle viia, et oleks see eriline võit.

Mil määral Sa muidu praegu jälgid veel elektrimüüjate pakkumisi?

Mkm, üldse ei jälgi. Kui jälle lehes kirjutab, eks ma siis loen neid artikleid. Aga hindu ei jälgi ma üldse peale selle. Ma nagunii vaatan, et kui see elektriarve nii väike on, siis pole mõtet vaadata neid, sest sa võidad ainult sente ja aeg maksab ikka rohkem.

Mm, saad sa kuskilt veel infot selle kohta või ainult lehest?

Ei, enamuse ikka lehest. Ma ei nagu... Puudub nagu sügavam huvi selle vastu, et seda infot kusagilt eraldi hankida.

Millist lepingut sa muidu otstarbekaks pead? Enne sa rääkisid börsihinnast ja...

Ma ei tea, ma ei ole isegi mõelnud selle üle. Lihtsat tagantjärele nagu lehed kirjutavad, et börsihind oleks olnud soodsam. Aga noh, me räägime soodsamast ju nagu selles mõttes, et võib-olla üks või kaks eurot oleks hoidnud kuus raha kokku.

Aga pikaajalise või lühiajalise lepingu võrdluses, milline sümpaatsem on?

Ma olen praegu aastaks lepingu teinud ja ei julge nagu pikemaks ajaks teha ka, kui on fikseeritud hind. Börsihinnaga võiks võib-olla ka pikemaks ajaks teha.

Miks nii?

Noo, ma ei tea... Äkki langeb ikka... Lootust ju peab olema! Samas ikkagi võib ka tõusta, aga ma vaatasin, et pikaajalised fikseeritud hinnaga lepingud on ka ikka suhteliselt kallid, et siis nagu see aastane leping tundus kõige optimaalsem olevat sellel hetkel.

Kuidas Sa muidu suhtud sellesse, et inimene uurib põhjalikult ja võrdleb pakette, et endale parim pakkumine leida?

Normaalne on, kui kulu vähegi olulisem on, siis tuleb alati võrrelda. Oleks eramaja mul ja kulud sellised... Elektriküte ja nii edasi. Aga kui mul siin ainult lamp põleb toas, siis nagu ei ole eriti mõtet võrrelda.

Seega Sa ütled, et kui sul oleks teistsugune elamine, siis Sa vaataks teise pilguga elektrimüüja valimisele?

Jaa, kindlasti. Kui elektrikulu minu eelarves oleks nagu oluline, siis ma kindlasti pööraks sellele palju rohkem tähelepanu.

Olgu, liigume edasi teise alateema juurde. Ja tahaksin Sinuga rääkida Sinu suhtest Starmaniga, kelle klient Sa oled vist üsna pikalt juba olnud?

Jah, kui ta majasse toodi sisse kunagi, siis sai leping sõlmitud.

Millised sõnad Sinu jaoks seostuvad Starmani teenustega?

Ma ei tea, erilist nagu midagi. Mul nendega eriti mingeid suhteid pole olnud pärast seda, kui lepingu ära olen teinud. Maksan iga kuu arvet ja kõik.

Nii et ma saan õigesti aru, et Sul on üsna leige suhtumine?

Nojah, teenus jookseb mul kogu aeg ja selles suhtes erilise pretensioone küll pole olnud. No hind on kallis muidugi, aga selles mõttes, et seda, mida nad on lubanud, seda nad on teinud. Ega siin vahetada ka kellegi vastu eriti ei ole.

Kui kaua Sa oled olnud juba Starmani klient?

No ma ei tea, üks kolm või neli aastat.

Kas täpselt ei tule meelde, et kas siis kolm või neli?

No ma arvan, et seal kuskil vahepeal, ma täpselt ei mäleta. Ma mäletan, et kui ma siin remondi tegin ära, siis tegingi lepingu. Ja see oli üks kolm või neli aastat tagasi.

Ma sain aru, et Starmani Sa valisid, kuna ta oli juba siin majas?

Jah, kuna ta oli juba siin majas ja mulle ikkagi meeldis tema tehniline lahendus rohkem kui Elioni oma. Sellepärast nagu saigi Starman valitud.

Milline see lahendus siis täpselt oli?

Noh, Elionil on IPTV ja Starman kasutab DOCSIS 3.0 standardit ja siis ma saan nagu Starmanis vaadata digitelekat ilma digiboksita ja siis mul on vähem pulte. Aga Elionis ma pean võtma kõigepealt digiboksi ja siis on mul jälle üks pult juures.

Aga enne Sa ütlesid, et Sa hinnaga ei ole väga rahul?

No jah, sest ma põhiliselt tarbin Starmani internetti ja see maksab, ühemegabitine internet maksab vist 10 eurot või midagi sellist ja ma saan oma mobiilioperaatorilt 2-3-megabitise ühenduse viie euroga.

Kui Sa 7-palli-skaalal ütleksid, kui rahul Sa oled Starmaniga, siis mis Sa ütleksid?

No ma arvan, et mingi kuus, noh, täpselt kõik nad on teinud, mis nad on lubanud ja mul ei ole pretensioone, et teenus ei tööta või mis iganes. Arved tulevad kah kogu aeg, mul läheb otsekorraldusega maha, nii et ei ole midagi. Aga noh, mulle ei meeldi näiteks, et kui tahan paketti vahetada, siis pean maksma neile selle eest. Ja noh, sellised asjad mulle ei meeldi.

On Sul veel midagi, millega Sa just rahul oled?

Starmani juures just?

Jah.

No ma arvangi, et tehniline lahendus on olnud kõige parem, mis mulle meeldib. Muus osas ma ei oska öelda. Klienditeenindusse ma olen helistanud, on alati ära lahendatud probleemid, nii et, noh, ütleme nii, et mul midagi kurta ei ole nende vastu.

Kas Sa mõne näite oskaksid tuua klienditeenindusega kokkupuutumisest?

Ei no, kui mul pandi sisse telekas, siis mul ei töötanud see digikaart või mis see oli, mis mulle anti. Siis helistasin sinna ja kuna nad seal proovisid midagi teha telefoni teel, aga ei töötanud, siis saatsid kohe tehniku koju näiteks. Siis tuligi välja, et vigane kaart oli.

Ja siis tehti tasuta korda see?

Jaa, ikka tasuta, nende viga ju. Aga noh, jällegi raha tagasi mulle ei makstud selle aja eest, kui ma teenust tarbida ei saanud, kuigi nende viga oli.

Kas Sa võtsid midagi muidu ette ka, et tagasi saada seda raha?

Ei, jälle need summad on nii pisikesed, et see ei oma mingit mõtet.

Millega Sa muidu rahul ei ole?

No ma ütlesin nagu juba, tahtsin suuremat internetipaketti võtta, aga lihtsalt küsiti selle eest raha, et vahetada paketti. See on nagu minu arust absurdne, et ma tahan neile rohkem raha viia ja selle eest pean veel raha maksma, et ma saaksin neile tulevikus rohkem maksta. Siis ma nagu parem lõpetaks lepingu ära, teeks uue lepingu ja ei peaks midagi maksma. Sellepärast ma ütlen, et neil seal need hinnakirjas olevad asjad on küll natuke imelikud.

Aga klienditeeninduse tase tundub Sulle üldiselt kuidas?

Väga viisakas, professionaalne, selle vastu ei ole mul midagi.

Oled Sa käinud kuskil kohapeal esinduses?

Ei, mitte kunagi. See on ka hea, et ei pea kuskil kohal käima lepingut sõlmimas ja tehnik tuleb ka ise koju.

Seni oled siis ainult ajanud interneti teel oma asju.

Jah, interneti teel või siis helistan neile.

Väga tore, oleme poole peale juba jõudnud oma intervjuuga! Starman nüüd hiljuti teatas, et hakkab sideteenuste kõrval elektrit ka müüma väiketarbijale. Kas Sa oled juba kuulnud sellest?

Ei no muidugi. Mul tulevad Starmani reklaamid koju.

Kas siis esmane info selle kohta tuligi just Starmanilt?

Ma isegi ei mäleta, kas see oli internetist või Starmani reklaamikiri. Aga seda on meedias ka nii palju kajastatud, et ma ei mäleta, kes esimene oli.

Aga kas Sa muidu mäletad seda reklaamkirja? Mis ta ütles Sulle ja kuidas veenis, et Sa just neid valima peaksid?

Ei, ma ei loe sellist jama üldse, lihtsalt mingit pealkirja mäletan selle kohta.

Hästi. Kust Sa veel infot oled saanud selle uue teenuse kohta?

Internetist lugedes. Viimane kord lugesin, et Starman tegelikult sellega petab kliente, kuna teenuse reaalne hind pidi tulema palju kõrgem, et mingi käibemaksu jama oli seal.

Kas Sa saaksid äkki lähemalt rääkida?

Ma täpselt ei tea, aga ma loen erinevaid foorumeid, näiteks Hinnavaatlust. Seal räägitakse, et tegelikult tahab jälle väikeklienti petta, kuna väikeklient ei tea ja ei saa aru hästi sellest.

Mis Sa siis arvad sellest väitest, et Starman petab?

Ei, kindlasti, sellepärast nad nagu väiketarbijad sihivadki, kes aru ei saa täpselt. No väidetavalt kõik teised pakkujad toovad oma hinnad käibemaksuga välja, Starman kodulehel ilma käibemaksuta. Nii et kui sa tähelepanelik ei ole, siis nagu sisuliselt võrdled kahte eri asja. Ja siis võib Starman tunduda soodsam. Ma ise ei ole käinud nende lehel, ega tea, milline see täpselt välja näeb. Aga tundub selline väiketarbijale hämamisena. Noh, inimene, kes asjast aru saab, see ei lange sellise asja ohvriks. Aga väiketarbijat lollitatakse natuke, kui neid tingimusi ei tooda nii selgelt välja.

Aga oletame, et sa oleksid ise sõlminud selle lepingu ja siis avastanud selle. Kuidas Sa käitunud oleksid?

Mis ma ikka... Oma lollus järelikult oleks olnud, aga ma arvan, et ma poleks teinud seda, sest ma ikkagi loen lepingu läbi, kui ma oleks pakkujat vahetanud.

Aga oletame, et Sa ikka oleksid teinud lepingu ära. Mis siis edasi?

Lõpetan lepingu ära lihtsalt, kui oleks tulnud välja selline asi.

Ja siis sellega oleks piirdunud Su tegevus?

No muidugi, mis seal ikka teha, ise olid loll.

Kas Sa oled ise ka aktiivselt otsinud infot Starmani elektri kohta või...

Ei-ei, mul puudub üldse igasugune huvi selle vastu. Aga ma nüüd pean järgmiseks aastaks lepingut pikendama, mul lõppeb selle aasta detsembris leping ära. Et siis... Aga noh ma arvan, et ma jään Eesti Energia juurde, sest seal on lihtsam. Noh, lähen jälle sinna iseteenindusse, pikendan ära ja kõik.

Kui sa nüüd hakkad valima paketti, siis kas Sa enam üldse ei kavatse tutvuda teiste pakkumistega?

No ma arvan, et ma olen suhteliselt laisk, et ei näe eriti mõtet. Ainuke, mille vahel ma kaaluks, oleks kas siis börsihinnaga või fikseeritud hinnaga.

Kumma poole Sa pigem praegu kaldud?

No ma ei teagi täpselt. See aasta oleks ikka pidanud võtma börsihinnaga paketi, võib-olla ma siis proovin järgmine aasta seda.

Nii et ma saan aru, et Sa oled ikka jälginud neid börsihinna kõikumisi?

Ei, hinnakõikumisi ma ei jälgi, ma jälgin ajakirjandust. Ja ajakirjandus on nagu öelnud, et on parem.

Kuivõrd Sa oleksid börsihinna puhul valmis jälgima prognoose, et millal Sa nüüd pesu paned pesema...

Ei, see ei tasu mul ära. Kui mul elektriarve on nii väike. See aeg, mida ma selle jälgimise peale kulutan, maksab rohkem kui see elekter, mida ma kulutan selle aja jooksul.

Aga tuleme korra tagasi selle Starmani pakkumise juurde. Saaksid Sa mulle teha väikse kokkuvõtte, mida Sa tead sellest pakkumisest?

Ma teangi ainult, et ta hakkab nüüd müüma ja... Nagu ma ütlesin, erialafoorumites kirjutatakse, et ta hind on kallim kui Eesti Energial ja teistel pakkujatel, et ta pole midagi soodne. Selles mõttes, et rohkem ma ei teagi sellest eriti midagi.

On seal foorumis neid hindu konkreetselt mainitud ka?

Jah, olid, aga mul ei ole need numbrid peas. Seal toodi täpselt välja Eesti Energiaga need võrdlused, et kuidas Starman positsioneerib ennast.

Kuidas seal foorumis on, kas kõik kasutajad on seal nõus sellega, et Starman petab?

Ei, lihtsalt toodi välja. Keegi ei ütle, et ta otseselt petab, vaid natuke eksitav informatsioon, et Sa pead ise tähelepanelik. Põhimõtteliselt kõik need faktid, mis ta seal välja toob, on õiged. Lihtsalt, kas inimene märkab, et on kirjutatud juurde ilma käibemaksuta või mitte. See on nagu põhiline. Aga mehed on lihtsalt analüüsinud need hinnad üle ja ütlevad, et pole mõtet võtta Starmani elektrit. Seal on üle 50 lehe Starmanist kirjutatud.

Milliseid mõtteid ja tundeid see Sinus üldse tekitab, et Starman sisenes elektriturule?

Vaba turg, igaüks võib müüa, mida tahab. Kui ta leiab mingi sünergia oma teenuste vahel, siis miks mitte. Ega mul oleks ka kerge, kui tuleks üks Starmani arve ja ma saaks ühest Eesti Energia arvest lahti. Aga ma ei tea, kuidas Starman võrguteenuste eest osutab arveid. Et Eesti Energial tulevad ühes arves. Ma ei ole uurinud seda asja... Aga ma arvan, et see oleks küll mõttekas, et tulebki üks suur arve sulle kõikide teenuste eest.

Selle põhjal, mis Sa mulle rääkinud oled, et siis ongi kõige tähtsam Sinu jaoks mugavus, mitte ee rahaline võit?

Jah, noh, need on nii väikesed kultused kõik, et rahalises võidus küll ei ole küsimust, pigem ikka mugavuses.

Kuivõrd vajalik Sinu arvates oli muidu uue pakkuja lisandumine elektriturule?

Noh, konkurentsi mõttes alati tervitatav, mida rohkem firmasid turule tuleb.

Saaksid Sa täpsustada seda mõtet?

Noh, kui oleks jälle monopol, nagu Eesti Energia oli, polekski üldse mingit hinnakonkurentsi. Nüüd on rohkem pakkujaid turul, see tähendab, et teoreetiliselt peaksid hinnad allapoole minema.

Teoreetiliselt, aga kas Sa arvad, et midagi hakkab muutuma ka sellest?

No ma arvan, et juba eelmine aasta hinnad läksid alla, kui hakkasid uued pakkujad tulema turule. Pidevalt ju. Alates seal septembrist või millal hakati rääkima sellest, et paketti vahetada, siis Eesti Energia hinnad pidevalt kukkusid selle pärast, et konkurendid tegid paremaid pakkumisi.

Aga on muidu Sinu arvates veel mingeid põhjuseid, miks see uue pakkuja lisandumine võiks hea olla?

Ei oska öelda, sest ma ei ole nagu analüüsinud seda. Puudub sügavam huvi selle vastu. Noh, las ta siis tuli turule, kui leidis mingi niši. Ma ei tea, äkki hakkab nii palju teenima sellega, et saab interneti hinda alla lasta. See oleks minu jaoks nagu mingisugune argument.

Aga mis halb võiks olla?

Ma halba üldse ei näe siin.

Mis Sa arvad, mis see Starmani enda põhjus oli, miks hakata elektrit müüma?

Noh, sellest ma arvan, et tema põhitegevuse alal on konkurents ikkagi väga tihe. Ja samas ta näeb, et juurde tuleb järjest enam mobiilse interneti pakkujaid ja rahvas liigub nende juurde. Ja ta ei suuda enam *fixed-line*'ide peal kasvada. Samamoodi hakkab muutuma ju televisiooni vaatamine. Tuleb Netflixid jne, kes siis ikka seda kaabeltelevisiooni vaadata tahab. Häkkerid, kes häkkida oskavad, need maksavad 10 eurot kuus ja vaatavad Netflixit. Starmanilt ostetakse ainult seda internetiühendust. Ja seal, ütleme nii, et tal oli vaja lisateenuseid, kuna marginaalid kukkusid arvatavasti nii palju. Starman oli siin müügis ka ju, keegi ära osta ei tahtnud. Ja mis maailmas nagu on näha, et need telekomifirmad aina enam integreerivad ennast, et neil on mobiilsideühendus, *fixed*-ühendus, eksju, on fiiberoptilised ühendused. Starmanil puuduvad mobiilsed ühendused üldse. Järelikult Starman vaatas nagu innovatiivselt, et hakkab elektrit müüma.

Kuhu siis Sinu arvates Starman üldse edasi liikuda võiks?

Mm, noh, vaadates telekomi üldist arengut, siis Starman peaks rohkem integreeruma, ütleme noh, mingite mobiilimüüjate või teenusepakkujatega. Näiteks tegema endale televisiooniteenused või midagi sellist.

Nagu ma sain aru, siis Sinu arvates oli see tark samm Starmani poolt elektrit müüma hakata?

Nojah, selles mõttes, et ta nägi, et selles sektoris, kus ta täna tegutseb, on kasvuvõimalused suhteliselt väikesed. Aga eks iga omanik ootab oma firmalt kasvu, see on majanduse põhitõde. Ja eks nad siis arvasid lihtsalt, et nad proovivad elektrimüügiga, kuna see on võib-olla selline mugavusteenus, et üks arve. Minu arust see oli üks Starmani enda argument, et inimesed võiksid valida sellepärast teda. Ja suure tõenäosusega tal siin mingeid investeeringuid pole vaja teha, eks. Nii siis läks ja hakkas müüma. Vaatame, kuidas see välja tuleb.

Miks tal ei ole vaja endal investeeringuid teha?

No aga ta ju sisulisest vahendab, võrk kuulub ju Eleringile kõik. Tema esitab sulle lihtsalt arve, ostab börsilt õige koguse ja müüb selle maha tarbijatele.

Aga liigume siis viimase teema juurde. Ma tahaksin teada, kui huvitav see pakkumine Sinu enda jaoks on. Me oleme natuke puudutanud seda teemat juba... Aga kui Sa saaksid jälle 7-palli-skaalal öelda, kui huvitatud Sa sellest pakkumisest oleks?

No ma arvan, et see on mingisugune üks või kaks.

Äkki seletad, miks?

No ma ütlesin, et ma olen mugav inimene. Ma arvan, et ma seda Eesti Energiat vahetama ei hakka. Lihtsalt ei viitsi, kuna mingit hinnavõitu mul ei tule.

Kuna Sa null ei öelnud, siis oletame, et Sa tõesti nüüd kaaluksid Starmani elektri ostmist. Siis milliseid küsimusi Sul tekiks seoses sellega, millele Sa sooviks vastust Starmanilt?

Eelkõige hind ja lepingu tingimused, muud midagi. Aga minu arust elektrituru lepingud on nii reguleeritud, et seda saab igal ajal lõpetada vist. Et selles mõttes ei olekski eriti... Et noh, hind on põhiline mis huvitab...

Mhmh...

Ja nagu ma ütlesin, et Starmanil on koduleht suht segane olnud, et siis kõik need igasugused väikses kirjas tingimused loeks ka hoolikalt läbi ja soovitaks seda ka kõigil teistel teha.

Segane just selle käibemaksu osas või midagi muud ka?

Ei, selle käibemaksu osas ikka. Aga ma ütlen, et ma ise ei ole nii palju uurinud, et selles osas mul puudub selline huvi praegu.

Aga mis põhjusel Sa võtaksid Starmani oma elektrimüüjaks?

No kui hind oleks nagu odav, siis võiks kaaluda.

Kas Starmanil on mingeid eeliseid teiste elektripakkujate ees?

See on ju börsikaup, kõik elekter tuleb ühest kohast.

Sa siin enne mainisid seda arve ühildamist näiteks...

Nojah, see oleks võib olla ainuke nii-öelda mugavusteenuse eelis, et üks arve. Praegu ma pean maksma Eesti Energiale ja Starmanile, kuna ma Starmani klient olen, siis saaks ühe arvega kõik lahendatud. Aga sama jällegi, mul on püsimaksekorraldused tehtud, nii et ega ma seal ise eriti midagi ei tee.

Aga mis võiksid olla Starmani miinused teiste pakkujatega võrreldes?

Ega ma arvangi, et ega tal miinuseid ei olegi üldse. Sest ma usun, et väga paljud võivad sellise mugavusteenuse kasuks otsustada, et loobuvad Latvenergost või kes neil seal võivad olla. Ja lihtsalt lähevad Starmani kliendiks, kui enam-vähem hind on sama, sest et noh, vähem arveid ja vähem erinevaid klienditeenindusi ja nii edasi. Et pigem ma näeksin ikka plusse siin. Ja ega Starmangi niisama seda teenust turule ei toonud, ju siis nemad näevad ka siin mingit sünergia võimalust.

Mil määral Sa muidu oma tutvusringkonnas oled kuulnud seda teemat arutatavat?

Ei ole eriti kuulnud üldse.

Et selline kogemusi siis piirdub ainult selle Hinnavaatluse foorumiga?

Nojah, see on selline ainuke erialane foorum, mida ma nagu olen lugenud, et siis sealt ma olen saanud piisavalt infot kätte. Sõprade käest ma nagu üldiselt... Ei räägi nagu sellest elektrist.

Aga miks see nii on?

No see kulu ei ole üldse oluline meile.

Mm, kas Sa muidu oled kursis sellega, kas keegi Sinu tutvusringkonnast üldse tunneb huvi selle teema vastu või on..

Ma usun, et see huvi tundmine väga suur ei ole. Võib-olla nendel, kellel on elektriküte ja eramaja, neil võib see huvi olla. Ma tean, et mul paar sõpra kunagi vaatasid päris niimoodi detailselt, aga noh, siis nemad rääkisid juba sadadest eurodest kuus arvetest.

Kuivõrd harjunud sa muidu oled enda arvates sellega, et elektriturg on nüüd avanenud?

Mm, mh, mis harjunud. Minu jaoks on sama nagu enne, Eesti Energia on minu teenusepakkuja. Selles mõttes, et avanes ta või mitte, ainuke asi, mida ma nagu tähele pannud olen, on see, et nagu elektri hind on tõusnud, muus osas on kõik sama.

Kas see on nagu kuidagi juba harjumuspärane, et Sa pead nüüd uuendama hakkama oma lepingut?

See esimest korda tuleb sel aastal jah, et eks ma natuke mõtlen selle peale, et jama jälle, hakka pikendama. Sellepärast ei viitsigi vahetada, et jumala eest, hakka vahetama, see oleks ju veel keerulisem. Mul on see, et kui sa oled juba ühe mobiilifirma klient või ühe

kaabeltelevisioonifirma klient, siis sa ei viitsi niisama vahetama hakata, kui just see teenusepakkuja väga halvasti ei ole sinule midagi teinud.

Kui palju Sinu tutvusringkonnas üldse on inimesi, kes on Starmani kliendid?

No mõned ikka leiduvad.

Kas Sa oskaksid tuua mingi vahemiku?

Noh, ma arvan, et mingi kolm-neli tükki ikka.

Ega Sa ei tea, kas keegi neist on kaalunud elektripakkujaks Starmani valikut või on äkki juba teinud seda?

Ei, ei ole kunagi jutuks tulnud sellist asja.

Me siin paar korda rääkisime, et Starmani veebilehel Sa ei ole käinud. Äkki me käiksime ja vaataksime?

Starmani lehel ma olen käinud, aga elektripakkumist pole ma vaadanud.

Me oleme nüüd Starmani lehel. Kui kergelt Sa leiad üles siit info elektripakkumise kohta?

No näed, „Starman Elekter“ on siin ju suurelt.

Aga vaatame siis.

No vaatame.

Kuidas Sulle tundub see leht? Esimene reaktsioon?

Tavaline, tehtud mingi kalkulaator siin jah.

Kas see on selline asi, mida Sa tahaksid proovida?

Ma ütleksin, et ma üldse Starmani lehel ei käiks, kui ma nende paketti tahaks võtta, ma käiks seal elektrivõrdluste lehel ja valiks seal ära, sest siin ma näen ainult Starmani hinda, palju tuleb. Aga ma tahan ju võrrelda teiste teenusepakkujatega.

Mhmh. Siin Starman soovitab ühte paketti, on ette tõstnud selle. Kuidas Sulle see tundub? Miks Starman just seda soovitab?

Ju siis tema arust kõige odavam, ma ei tea.

12 kuu pikkune kindel pakett.

Jah, ega see on mõistlik ju, et sa ei viitsi teha väga lühikest paketti. Mul on praegu aastane ja ma arvan, et see on täiesti mõistlik.

Siin nurgas on Starman välja toonud, miks eelistada teda elektripakkujana. Kuidas Sa suhtud nendesse Starmani enda välja toodud eelistesse?

Ei, väga head kõik. Aga näiteks see viimane, et teeme kõik muudatused sinu eest, noh seda küll, et teevad ära, toovad üle mu. Aga kui ma tahan nende juurest ära minna, et kaua sa oma kaabeltelevisiooniga istud seal, siis nad ei tee midagi ära sinu eest. Ja ega muus osas on argumendid täiesti pädevad. Kui sa siin niimoodi loed, siis sa näedki, et neil võiks olla mingi eelis, kui hind on neil sama. Aga ma arvangi, et kui sa oled Eesti Energia klient, siis sa nii palju ei kaalu seda. Aga kui oleksid näiteks Latvenergo klient ja samal ajal Starmani klient, siis sa võiksid tõsiselt kaaluda seda.

Olgu. Kuivõrd mõistetav selle lehe põhjal see pakkumine Sinu jaoks oli?

Ei noh, oli väga mõistetav ju, et 5,39 senti kWh ja.

Aga see siis peaks olema nüüd see koht, kus tuleb välja, et ta ei sisalda käibemaksu?

Nii seal internetifoorumis oli. Vaatame, mis siin „Hinnad“ all on kirjutatud. *Paus.* Noh, näed, ega siin pole kirjutatud, kas ta on või ei ole käibemaksuga. Oota, vaatame „Spetsifikatsioonid“ alt. *Paus.* Näed, juba on siin öeldud, noh, et pakatile lisandub kuutasu. Ehk siis seda ta polnud enne välja toonud siin. Jälle, 12-kuulisele pakatile ka, megavati hind on küll üks, aga sa maksad veel kuutasu juurde. Milleks mul siukest jama vaja, see on ju lausa pettus, kui sa ainult esimest lehte loeksid.

Miks Starman teeb nii Sinu arvates?

No, väiketarbijat tahab petta. Kes ei pane tähele nagu. Näiteks kui ma ka oleks vaadanud ainult seda pealehte, siis...

Siin on muidu kirjas, et hinnakirjas toodud hinnad sisaldavad käibemaksu.

Mhm, no nüüd võib-olla on kirjas. Seal Hinnavaatluses väideti teistpidi.

Millal see teema muidu aktuaalne oli seal?

No, mina lugesin mingi paar-kolm nädalat tagasi. Aga seal esimesel lehel polnud muidu kirjas seda, et pakettides on kuutasu. Võib-olla nüüd nad muutsid midagi siin viimasel ajal. Aga ikka teeb see ju sama välja, et nad hämavad. Pealehel nad ei too välja olulist infot. Ma ei tea,

kas teised teevad seda samamoodi või mitte. Aga noh mulle selline firmapoolne suhtumine kindlasti ei meeldi. Siin sa ju ei näe, et kuutasu oleks välja toodud.

Aga kui Sa muidu võrdleksid enda paketti praegu Starmani paketiga...

Mul pole õrna aimugi, palju ma maksan elektri eest.

Okei. Olemegi lõppu jõudnud õnnelikult ja ma tahaksin küsida, kas Sa ise sooviksid veel midagi lisada?

Mis seal ikka lisada. Nägid ju ise, et seal lehel väikseid küsitavusi oli. Kas minu väide nüüd selle käibemaksu kohta just õige oli. Võib-olla seal on muudetud midagi. Aga noh, kuutasust näiteks ei ole küll ilus, kui sa jätab mainimata. See on, et nagu mobiilioperaator ütleks, et meie minutihind on ainult üks sent, aga kuutasu on viis eurot. Või siis, et minuti hind on üks sent, aga miinimumarve on kümme eurot. Ja jätab selle mainimata. On ju suur vahe? Tavainimese seisukohast, ega sa ei taha ju niimoodi, et sa pead oma partneri kohta kõik järele kontrollima ja nii.

No kui Sa nüüd kuulsid sellest, mis seal foorumis arutleti. Eksitamisest, nagu Sa ütlesid, et kas see nüüd pani Sind ka rohkem mõtlema, et Sa peaksid ise ka rohkem kontrollima üle oma lepinguid või?

Nojah, eks kindlasti. Ega me ei ole seda Eesti Energia lepingut ka lugenud, kui ma ausalt ütlen. Liiga pikk tundus. Panin lihtsalt allkirja alla ja kõik.

Kuivõrd see Sind nüüd valvsamaks muutis ka teiste pakkujate suhtes?

No ma ei tea, kui aega leian, siis äkki loen läbi lepingu. Selles mõttes ongi, et eratarbijale võiks need lepingud palju lihtsamad teha, et ei ole vaja mitu lehekülge teksti. Seda peita kuskile üldtingimuste taha ja nii edasi. See käib kõigi pankade ja teiste ettevõtete kohta, kes eratarbijaga suhtlevad. Eratarbija on alati nõrgem pool ja siis pannakse sinna ma ei tea, mida sisse. Kuna lepingu summad on nii väikesed, siis ei ole seal üksikult üldse mõtet vaielda. Noh, minul ka Eesti Energiaga, kas ta võtab sealt ühe euro rohkem või vähem, ega ma ju sinna vaidlema ei lähe, sest vaidlus läheks mulle ju oluliselt kallimaks.

Hästi. On Sul veel midagi mõttes, mida sooviksid öelda?

Mm, ei. Starmani mõttes ma soovin neil edu, et iseenesest väga huvitav lähenemine, kuidas oma tulusid suurendada. Et selleks võiks nii mõnigi teine ettevõtte õppust võtta. Et alati tuleb innovatiivselt läheneda asjadele.

Kas Sul on mõni konkreetne näide selle kohta?

Ei, siin paljud ettevõtted kurdavad, et kasum on otsa saanud ja, et turg sööb marginaale ja nii edasi. Siis nad võivad teha nii, nagu Starman teha ja minnagi sellisele, noh ütleme, esmapilgul nagu täiesti mitteseotud alad. Samas kui sa natuke analüüsid, siis sa näed, et seal asjade vahel nagu natuke on sünergiat.

Hästi. Suur tänu Sulle abi eest. Oli väga huvitav Sinuga vestelda ja oli tore, et soostusid oma arvamust avaldama.

Noh, väga tore, aitäh sullegi!

Transkriptsioon 4

Sugu: naine

Vanus: 44

Elukoht: Tartumaa

Haridus: kõrgharidus

Netosissetulek: 2000€

Amet: spetsialist

Intervjuu tegemise aeg: 22.03.14 kell 16.00

Intervjuu tegemise koht: informandi kodu

Kliendisuhte pikkus: üle 15 aasta

Mul on täna paar teemat, millest ma rääkida tahaks. Üks neist on elektrituru avanemine, mis eelmisel aastal toimus ning mingil määral puutusid sellega arvatavasti kõik meist kokku. Inimesed pidid valima endale elektripakkuja, aga võisid jääda ka üldteenuse juurde. Teise teemana ma tahaksin Sinuga rääkida Sinu kliendisuhtest Starmaniga. Ning Sinu anonüümsus on tagatud, Sinu nime ma oma töös ei avalikusta. Kui valmis oled, siis alustame.

Just.

Alustame siis sellest elektriturust. Mis Sulle tuleb esimesena pähe, kui Sa mõtled elektrituru avanemisele?

Kohutav paanika, sest mul on ju elektriküte. Ja siis seda muret, et hinnad tõusevad ja kuidas endale õige pakkuja leida.

Ma saan aru, et Sa pühendasid siis palju aega pakkuja valimisele?

Ikka täitsa palju aega. Mõtlesin ja uurisin ja tegelesin asjaga.

Milline see protsess siis välja nägi. Tuli uudis, et turg avaneb ja mis Sa siis edasi tegid?

Ei no, siis kui uudis tuli, see ei olnud midagi. Aga siis kui tuli hakata juba valima, siis hakkasin tuttavatelt uurima, et kes mida võtab. Ja kuidas hind on. Sest noh, eelmisel aastal

kulus mul üle 8000 kilovati aastas, 2012 siis. 2013 kulus 6000 millegagi aastas. Ma võtsin paar arvet välja ka.

Et sa küsisid siis tuttavatelt just.

Noh, selles mõttes jah, kaaskannatajatelt, kellel on elektriküte või kellel on oma maja, kes kütavad elektriga. Et sellised inimesi on tegelikult päris palju, ütleme, väljaspool suuremaid linnu.

Aga otsisid Sa kusagilt veel infot?

Jah, ikka, muidugi. Elekter.ee ja mis need olid, mingisugused lehed. Ma ei mäleta, mis need täpselt olid, aga olid sellised, et lööd sisse selle oma aastase kulu, palju sul aastas kulub ja siis pakuti igasuguseid asju. Aga ma lõpuks valisin ikka päris ise ja teistmoodi.

Mis Sa siis valisid lõpuks?

Ma valisin täieliku börsihinna.

Ja mis pakkuja?

220 Energia.

Ja kas Sa muidu uurisid kõigi pakkujate pakkumisi?

Mitte kõigi, Eesti Energiat ja mis see oli, see Elektrum või kes see Läti oma on. Ja keegi oli veel, ma ei mäleta. Neid suuremaid nagu vaatasin.

Kas siis hind oligi Sinu jaoks kõige olulisem hind elektripakkuja valikul?

Mkm. Lõppkokkuvõttes ma otsustasin, et ma ei taha kindlat hinda, vaata, seal pakuti fikseeritud hinda. Võtad selle ja siis muudkui maksad. Aga mina mõtlesin, et ei, olgu siis, mina võtan börsihinna, maksan TÄPSELT nii, nagu hind on.

On see siis õigustanud ennast Sinu jaoks?

Praegu küll on, jah.

On seal siis suur vahe selle kõrval, mis Sa enne maksid?

Ma ei oska öelda, kas seal just suur vahe on, aga ma ei taha enam neid toita, et mõtlesin, et olgu siis. Vaata, kui sul nii palju kulub, siis sa ikka mõtled, et tegelikult see 10 eurot kuus ei tundugi nii suur summa. Aga noh, samas mõtled, mille alusel nad seda prognoosi teevad,

igauks tahab ju vahelt saada. Et parem ma siis juba tean, et ta tahab vahelt saada, ta paneb oma mingi marginaali sinna juurde ja tulebki nii-öelda uus hind.

Oled Sa siis praegu oma valikuga rahul?

No mina ei oska küll millegi vastu vahetada jah. Kuigi nad pakuvad küll, kes see on, see Elektrum. Poes kogu aeg ju tülitab.

Hästi. Aga kas mingi selline põhjus on olemas, miks Sa otsustaksid veel praegu kellegi teise kasuks, mingi teise ettevõtte kasuks?

Ma ei tea, ei, praegu küll ei usu.

Kas Sa praegu ka veel hoiad kursis kuidagi ennast pakkumistega, elektrihindadega?

Mkm.

Et ei huvita see teema?

Ei, selles mõttes ma ikka küsin kaaskannatajalt, et kui palju sinul kulus eelmine kuu ja niimoodi, aga see ei aita mind mitte millegagi ju. Mis on tehtud, see on tehtud.

Aga muidu pikaajalise või lühiajalise paketi arvestuses, kumba Sa eelistaksid?

Vot ei oskagi öelda, selles mõttes, et ei oska ju öelda, mis elu toob. Midagi pikaajaliselt ei tahaks ju inimesed keegi võtta. Aga väga paljud just võtsid, ma tean, kolmeaastase lepingu.

Aga Sul on milline?

Mul on aegumatu, selles mõttes, et keegi pole mulle öelnud, et nüüd sa peaks midagi muutma. Aga seda saab ju muuta minu teada.

Aga kuivõrd Sa oled kohanenud sellega, et elektriturg on avanenud?

Ei no, selles mõttes, et ega sa maksma ikka pead ju.

Nii et mingit suurt muutust Sinu jaoks siis polnud?

Ei, raha ikka läks ju rohkem. Aga mis mul teha on siis.

Aga kas tarbimises midagi muutunud pole Sinu jaoks?

Eks sa ikka, jah, vaatad rohkem, kuidas kokku hoida.

Hästi, aga liigume nüüd meie teise teema, Starmani juurde. Sa oled vist üsna pikalt olnud nende klient?

Starmani oma, jah muidugi. Alguses siin muud polnud ju. Meil on see, mis see on, ZoomBox, vot seesama jah.

Oskad Sa öelda, mitu aastat see siis on olnud?

No siis, kui ta tuli.

Ehk siis väga ammu juba jah?

Kui see tuli jah, kui me alguses praegusesse koju kolisime, siis meil ei olnud ühtegi teenusepakkujat, nii et nägime hästi vähe kanaleid ainult. Ja siis, kui see tuli, see võimalus lõpuks maale ka, siis ostsime kohe. Aga ikka palju aastaid jah.

Et see oli siis ainuke põhjus, miks Sa Starmani valisid, et ta oli lihtsalt ainuke, kes oli kättesaadav?

No ainuke oli ta jah.

Aga mingeid muid põhjuseid ei olnud?

Ei, kuna ma teadsin, et mul eelmises kodus oli Starman, siis ma teadsin, et ta oli normaalne. Ei, me oleme rahul.

Olgu. Kas Sa saaksid ka seitsme palli skaalal öelda, kui rahul Sa nende teenuste ja kvaliteediga oled?

Ma arvan, et viis-kuus kuskil. Seitset ei taha panna, panen siis kuus.

Miks just see?

Ei no alati saab ju paremini, nad vahetavad neid programme ka ikka. Vahepeal võtavad mõne lapsele meeldiva programmi ära ja panevad teise kanali jälle. Millega ta ka muidugi ära harjub.

Millega Sa üldiselt rahul oled Starmani juures?

Päris ausalt tahad teada või? Vaata, mina üldse telekat ei vaata, ausalt öeldes mul on jumala ükskõik.

Aga lauatelefon on kodus?

On ikka, jaa, Starmani oma.

Kas sellega on kõik korras?

Jaa, me väga palju ei maksa juurde.

Kuivõrd Sa nende klienditeenindusega oled ise kokku puutunud?

Ikka mõned korrad nad helistavad ja tahavad midagi pähe määrida. Nad tulevad koju siia ja siis nad... Normaalne.

Kuidas Sa muidu suhtud sellesse, et nad helistavad Sulle?

Mul on selles mõttes hea, et ma saan nad alati vanemate juurde edasi suunata.

Aga milline Su enda suhtumine nendesse on?

No neutraalne. Ei ole midagi ebameeldivat ja ei ole ka midagi väga meeldivat olnud.

Aga kas Sa ise oled mõne probleemiga ka ise nende juurde pöördunud?

Kunagi ammu jah. Sain oma vastuse ja.

Starman nüüd sügisel teatas, et hakkab elektrit ka pakkuma. Ma saan aru, et Sa oled juba kuulnud sellest?

Jah.

Kuidas Sa said selle teenuse kohta infot?

Ei ma ei tea, kuskilt lehest oli vist või siis kus räägiti sellest, et tuleb ja siis hakkasid kõik rääkima sellest. Huvitav ja huvitav, aga ei tea, kas neil on ka neid vahetajaid eriti või?

Ma ei ole sellega kahjuks kursis.

Nojah. Vaata, meie inimesed on ju nii... Või tegelikult ikka väga paljud inimesed on Eesti Energia kliendid siiamaani. Mul vanemad ka, nad üldse ei tundnud vajadust vahetada ega midagi. Ja ma tean väga palju vanemad inimesed, nad üldse ei vaheta. No milleks, nad teavad, et Eesti Energiaga tuleb elekter sisse, aga teistega ei tule ju. Nende arvates.

Aga Sina ise ei tahtnud seda sama põhimõtet järgida?

Ei. Ma oleks Eesti Energia ka ära jätnud, kui oleks saanud, aga ei anta kedagi teist. Ma olen talle nii palju raha maksnud juba, et ma ei taha maksta enam neile, aga no ei anta mulle teisi noh. Vaata, tema on ju see, kellel juhtmed tulevad sisse, ma maksan talle selle eest, et mul juhtmed sisse tulevad. Selle eest, et sul juhtmed tulevad sisse, sa maksad talle täpselt sama summa, mis sa üldse elektrit kulutad. See võrguteenus, eksole, see ongi see, et sul on suur au omada lampi üleval laes. Aga nph, mille eest, eksole, vot see on juba nagu...

Aga kas Sa muidu ise aktiivselt otsisid ka infot selle Starmani elektriteenuse kohta?

Ei. Mkm. Sest ma sain aru, et nad enam-vähem ikkagi pakuvad mingit kindlat hinda. Aga ma ei taha ühtegi kindlat hinda endale praegu võtta.

Aga mida Sa üldse tead praegu selle pakkumise kohta, saad Sa mulle väikse kokkuvõtte teha?

Ma vaatasin täna huvi pärast. Et kui palju ta erineb sellest, mis mul on. Täna lihtsalt lõin sisse, vaatasin. Seal on täpselt samamoodi, eksju, et saad panna, palju sa kuus tarbid. Ja oli küll, börsipakett oli ka seal, jah.

Ja kuidas see siis tundus võrdluses Sinu praeguse paketiga?

Täiesti mittemidagiütlev no, see oli nii absurdne. No ei ole seal, nagu see vahe on sentides, 20 senti on vahe, eksju. See ei ütle mitte midagi.

Milliseid mõtteid see Sinus üldse tekitas, et Starman hakkas elektrit müüma?

(vaikus, kehitab õlgu)

Ei tekitanud mingit emotsiooni?

Mkm.

Mis Sa arvad, kui vajalik oli uue pakkuja lisandumine elektriturule?

Ma ei tea, meil ei ole eriti see vist üldse veel inimestele niimoodi päralt jõudnud. Et meil ei vahetata niimoodi neid.

Mis Sa arvad, miks see on nii?

No aga me ei tea ju mitte midagi. Me oleme ju nii turuvõõrad inimesed. Mis me majandusest teame. Palju sa võib-olla koolis õppisid, ma pole elus majandust õppinud, eksole.

Kas see on midagi, mis tulevikus muutub või jääbki nii?

No me ei tea ju seda, meil ei ole ju kellelgi kogemusi sellega.

Olgu. Aga kas mingeid põhjuseid on, miks see uue pakkuja lisandumine võiks olla hea Sinu arvates?

No kui see hinda alla lööb, siis võiks ju olla. Ma ei tea, kas ta lööb hinda alla, ma ei tea ju seda.

Mhm. Aga miks see halb võiks olla?

Ma ei usu, et ta halb ka on. Ma arvan, et mida rohkem pakkujaid, seda parem ta peaks ju olema. Loogiliselt võttes, maailma järgi. Kui vaata, telefonipakkujaid võtta, eksju. Mobiili omad, täpselt samamoodi ju.

Et see turg ka oli kunagi suletud, aga avanes?

Jah, ja nüüd, näed. Kui midagi on, siis üks helistab sulle, et „kuule, mul on sulle parem pakkumine“ ja siis sa lõpetad teisega lepingu ära ja. Ja siis helistab see endine, kelle juures sa olid ja „kuule, me teeme sulle ikka ülihea hinna“ ja. Aga ei, energiaturg niimoodi vist ei tööta veel.

Aga oled Sa siis niimoodi teinud, et sellise kõne peale lähed ühe pakkuja juurest teise juurde?

Ei mina ei ole teinud, ma olen konservatiiv. Aga ma tean, mul sõbrannal oli nii. Et oli EMT klient, siis helistas talle, kes iganes, Tele2 vist.

Aga see, et Sa oled konservatiiv, kas see siis mõjutab kuidagi Su käitumist elektriturul ka?

Ma arvan küll.

Et pigem jääd siis ikkagi sama pakkuja juurde?

Ei, ma ei oska öelda. Tõesti selles mõttes, et ma ei tea ju, ma ei tea, mille alusel need teised teistsugused on, ma ei saa aru sellest.

Et Sinu jutu järgi väga segane olukord?

No on ju segane! Ei noh, võta nii, et kui on hind, siis peaks ju kõigil olema üks hind, eksju. Siis erineb, ütleme, börsi puhul ainult marginaalist, et kui palju keegi lisa tahab, noh. Sa pead seda marginaali lihtsalt uurima, kui palju keegi omale tahab saada vahelt. Onju.

Aga oled Sa siis suutnud selle marginaalideasja endale selgeks teha?

Jaa, ma suutsin, jah, selle nii palju. Aga Starmani oma ma nüüd ei uurinud.

Muidu kas Sulle kui kliendile Starman kuidagi isiklikult ka andis teada, et neil on nüüd selline elektriteenus?

Ma küll ei mäleta. Äkki andis, aga ma ei mäleta.

Aga mis Sa arvad, miks nad hakkasid elektrit müüma üldse?

Aga raha ju. Sellega võiks päris hästi teenida. Kindel.

Et elektrit ikka ostetakse?

Aga ilma sa ei saa ju.

Hästi. Liigume siis nüüd selle juurde edasi, et kuivõrd huvipakkuv see Starmani teenus Sinu enda jaoks on. Oskad Sa praegu öelda, kuivõrd huvitatud Sa oleksid sellest, et Starman võiks kunagi Sinu elektripakkuja olla?

Ei, ma ei tea...

Ei ole väga huvitatud?

No ma pean siis marginaali uurima, ütleme niimoodi.

Mhm. Kui Sa oleksid huvitatud, siis see oleks Su esimene küsimus?

Jah.

Aga oleks mõni küsimus veel?

Sellepärast, et ega nemad ju ei vastuta selle eest, kas see elekter mul tuleb või ei tule. Nemad lihtsalt võtavad selle hinna. Vastutama peab see, kui mul puuoks kukub jälle juhtmete peale, siis me oleme kaks päeva ilma elektrita, eksju. Aga ega tema selle eest ei vastuta, tema on ainult see, kes raha võtab ju. Tema asi see ei ole, kas mul need juhtmed on korras või ei ole.

Nii et ma saan aru, et Starman ei ole Sinu jaoks usaldusväärne?

Ei, mitte seda, vaid lihtsalt nad kõik on ju sellised. Mitte kedagi see ei huvita. Teda huvitab see, et ma kulutan, aga see, kas mul juhtmed on korras või ei ole, selle eest vastutab ju Eesti Energia ikkagi. Õigemini mitte tema, aga tema teeb arve.

Aga äkki saaksid Sa oma huvi seitsme palli skaalal hinnata?

Neli.

Ja miks just neli?

Keskmine. Harju keskmine.

Mis need põhjused oleks, mis võiks suurendada Su huvi või lausa panna Sind Starmani elektrit valima?

Nad juba saavad mu käest päris palju raha telekate ja interneti eest.

Aga oletame, et nende hind oleks kõvasti väiksem teistest pakkujatest, kuidas see mõjutaks?

Ma ei usu, et neil väiksem oleks, kuidas neil saavad väiksemaks minna need hinnad siis. Kui üldse, jah, hakkab midagi muutuma, siis kindlasti, kui kuskilt tuleb välja, et nendel on ka palju soodsam. Loomulikult. Inimene on ju ikka hinnas kinni.

Aga kas Sinu arvates nad selle sideteenuste kogemuse põhjal on Sinu jaoks usaldusväärsed ka elektripakkujatena?

Ma arvan küll, jah. Ega nad siin, ütleme, nad on ikkagi siin suurtes majades, onju, tegijad. Neil on ainult see Zuum ja. Ega muidu ju, ütleme, maakale ei ole ju teistel midagi tegelikult, eksju. See on linnainimesele ju. Aga see, et nad selle Zuumi välja tõid, see oli neist väga tore.

Millised eeliseid Sinu arvates Starmanil võiks olla teiste elektripakkujate ees?

Ma ei tea, võib-olla on. Ma ei tea. Kui Sa oled kondiiter ja siis sa hakkad ükskord praade tegema või mingeid kingi parandama, siis hakatakse ju ikka mõtlema, miks sa mingit muud tahad teha. Aga peab ju inimene arenema, eksju. Firma ka ju. Võib-olla siis see.

Ja see, et Starman niimoodi areneb, see on Sinu kui kliendi jaoks hea märk?

No, las nad arenevad, muidugi. Huvitav, palju neil on neid. Sa tead, ei tea?

Elektri kliente? Seda ma ei tea kahjuks.

Aga alla 10 protsendi?

Seda küll, kõigil pakkujatel peale Eesti Energia on väga väikesed turuosad. Aga Starman soovib saada suuruselt teiseks.

Ahah, aga näinud ma küll neid ei ole mitte kuskil. Nad ei tee ju üldse reklaami.

Sinuga nad ka ei ole kuidagi pakkumist teinud?

Ei, ei. Ütleme, noh, selles mõttes, et kui Sa võtad, noh. See Elektrum või kes see on, see ju kogu aeg igas poes ju ahistab sind.

Sulle on ka siis niimoodi ligi tulnud?

Seal poes ikka on, jah. Pensionifonde ja elektripakette pakutakse kogu aeg seal.

Kas Sa kuulad muidu ära nende jutu?

Ei kuula.

Mis Sa siis neile üled?

Ma ütlen neile, et „kui teil on kõik hästi, siis on minul ka kõik hästi“.

Väga tore! Ee, mis selle Starmani elektri miinused võiksid olla teiste pakkujatega võrreldes?

Hakaku reklaami tegema, siis me saame teada ju!

Et midagi ei tea sellest?

Ei tea ju tegelikult. Oli ainult jutt, et nad tulevad, aga ega rohkem ei ole ju olnud sellest juttu.

Ma saan Su eelneva jutu põhjal aru, et tutvusringkonnas Sa päris palju siis arutled elektriteemal?

No mis suurtarbijatega, aga jah, kui sa külas elad siis ju ikka räägid elektri hinnast, et palju sul raha kulus see kuu. Millestki pead ju kõnelema.

Aga kas see tuleb Sul jutuks ka pigem nendega, kes elektriga kütavad või siis nendega ka, kes on väiksed tarbijad?

Ei, seda ei ole mõtet üldse nende inimestega arutada, nad ei saa aru sellest teemast, jah. Kui inimene räägib sulle „issand, mul läheb elektri peale nii palju raha, mul läks seal 20 eurot,“ siis ma mõtlen, et oi kui tore.

Oskad Sa muidu öelda, kui palju Sul kuus läheb elektri peale?

Mm, praegu ei lähe väga palju. Ühe peale läks 50 eurot ja teise peale läks 30 eurot, nii et 80 eurot.

Aga mis see haripunkt Sul on olnud elektriarvetel pärast elektrituru avanemist?

No ma mingi aeg arvasin, et mul läheb 120 eurot keskeltläbi kuus, aga ei läinud nii palju. Ütleme, et läks umbes 100 eurot kuus, keskmiselt. Talvel siis läheb kuskil 200 või rohkem. No see oleneb ju täpselt sellest, kui külm on.

Aga selles tutvusringkonnas, kellega Sa oled elektriteemadel rääkinud, kas Starmani elekter on jutuks tulnud kunagi?

Mkm. Nad on kõik Eesti Energia fännid.

Fännid?

Kõigil on Eesti Energia.

Millest see siis tuleneb?

Ma arvan, et see on põhimõte vist, sellepärast, et nad usuvad, et see teeb kõige paremat hinda. Neil on kõigil need kindlad need paketid. Igakuiselt ta teab, et tal on täpselt see üks hind ja.

Kui Sa neid marginaale uurisid, kas siis Eesti Energial oli kõige soodsam marginaal?

Ega selliseid börsihindu ei pakugi eriti keegi, nagu sellel 220 Energial on. See on teistsugune.

Mille poolest teistsugune?

Temal ongi see, et tal on ainult see puhas börsihind, teistel tulevad ikka seal mingisugused asjad juurde ja tahavad sulle ikka suruda seda. Aga temal on see kindel, et ongi see börsihind ainult ja paneb oma marginaali juurde ja ongi kõik. Aga teiste need börsihinnad on nagu natuke teistmoodi. Aga mitte ühelgi minu tuttavale ei ole seda võetud, mis minul on.

On nad kuidagi põhjendanud seda?

Ei, ma ütlen, nad on Eesti Energia omad. Töökaaslased vist osad võtsid selle Läti oma, no mis see Elektrum või see.

On nad midagi kommenteerinud oma valiku kohta?

Ei no kõik me maksame ju, mis meil siis nüüd seal on. Ma räägin, me oleme eesti inimesed. Nad pannakse sellise valiku ette, nad lähevad hulluks, onju. Kolm kuud ma tead vaevlesin, ma ei teadnud, mida ma teen, kust ma võtan, eksju. Kui ma otsuse ära tegin, ma ei viitsi enam hakata sellega jamama.

Hästi. See otsuse tegemine oli siis Sinu jaoks ikkagi väga raske?

No ta oli keeruline, jah. Ma ei teadnud ju sellest mitte midagi. Ma ei saanud aru ju.

Kas Sa oma peres tegid üksi selle valiku?

No loomulikult.

Ma sain aru, et Sa täna vaatasid siis Starmani veebilehte. Siin on neil neli põhjust välja toodud, et miks nemad peaksid olema just Sinu eelistatud elektripakkuja, ma ei tea, kas Sa lugesid neid.

Ei, ma ei lugenud, ma võtsin selle ainult lahti, vaatasin korra. Aga seda, mis seal oli, seda ma eriti ei lugenud.

Igatahes neli põhjust on ja esimene neist „Hoiame Sinu elektriarvetel silma peal“. Kuidas Sa aru saad sellest?

Mina hoian ise oma arvetel silma peal.

Et see ei kõiguta Sind?

Ei, absoluutselt.

Aga mida nad Sinu arvates mõtlevad sellega?

Ma ei tea, see on täpselt see, nagu IRLil oli, et hoiame sinu küttearved kontrolli all, mis iganes. See jätab mind täiesti külmaks, see et kui keegi tuleb ütleva, et tema minu raha loeb. Mina loen ise oma raha!

Hästi. Teine on, et „Neil on selged ja lihtsad elektrilepingu tingimused“. Kõnetab see Sind kuidagi?

Ei, ma tahan, et... Ei, see ei mõju mulle positiivselt.

Siis kolmas on, et „Kõik Starmani teenused tulevad Sinuni ühel arvel“.

See jätab mind ka täitsa suhteliselt külmaks. Nad tekitaksid mul probleeme pigem, sest osad arved, mida ma maksan, lähevad mul vanemate juurde ja siis mina peaks jagama hakkama.

Ja neljas on, et „Teeme kõik vajalikud muudatused Sinu eest“.

Vajalikud muudatused, miks nad tulevad, ehitavad mulle siis kamina või? Või lepingu lõpetamist vist. Ma usun, et kõik teevad nii, et kui ma ütlen, et ma tahan sinu juurde tulla, siis kõik teevad nii. Ma ei usu, et see on midagi erilist. Minu teada kõik ju teevad niimoodi.

Et need põhjendused jätavad Sind siis külmaks?

Ei, siuksed asjad, jah, jätavad külmaks.

Ma sain aru, et Sa telekat palju ei vaata ja seega ei ole näinud ühtegi nende reklaami, mis tuleb telekast.

Ei.

Kui Sa lubad, siis ma ühte näitaks Sulle.

Näita, palun.

(Reklaami tekst: „See on Rasmus. Kuna Rasmusel on Starmani fikseeritud elektrikpakett, siis võib ta julgesti riske võtta, kuna kodus on kõik kontrolli all. Starman elektriga külma ei tee.“)

Seda ma olen näinud. Mulle ei tulnud meelde jah. Aga see vist oli juba eelmine aasta või kuna ma seda nägin? Kuskil ma olen seda näinud, jah.

Mis sa siis sellisest reklaamist arvad?

Ma olen niukene inimene, et mind sellised asjad jätavad külmaks.

Et ei tulnud meeldegi kohe?

Ee, jah, ma ei ole selline inimene, kes läheb mingite reklaamide õnge nüüd. Sellepärast, et tema kõnnib läbi lume ja. See nagu... Vaata, vahe on ka, kas sa oled linnainimene või sa oled maainimene.

Milles see vahe on?

No see vahe tulebki sellest, et ega maainimene elab ju hoopis teistmoodi kui linnainimene. Kõik arvavad, et kui sa elad maal, siis on sul oma puud olemas, eksole, sa oled nagu alama klassi inimene. Aga samas sa oled rikkur, sest sul on oma puud olemas, sul on oma kaevuvesi olemas. Aga samas, kui sa korteris elad, sul ei ole mitte midagi ja sa muudkui maksad iga asja eest. Valida sul ei ole mitte millegi vahel ju.

Kas nad siis pigem suunavad oma reklaamid linnainimestele?

No minu arust küll, jah. Võib-olla linnainimestele pigem jah.

Aga see, kui Sa seda reklaami esimest korda nägid, kas see ei pannud Sind rohkem mõtlema Starmani elektri peale?

Mkm. Vaata, kui sa maksad nii palju elektri eest, siis sind sellised asjad üldse ei morjenda. Ma arvan. No näiteks, kui sa oleks mingi telefoniteenuse kasutaja ja siis see Tele2 reklaam lihtsalt ajab nii toredat juttu, et ma kindlasti tahan minna Tele2-e. Ükskõik, mida sulle telekast näidatakse, eksju, sa ei hakka selle pärast hüppama.

Sa enne rääkisid muidu, et üks nende miinus on see, et Sa ei tea midagi nende pakkumisest. Kui see reklaam oleks nüüd olnud selgelt informatiivsem, kas siis oleks see paremini mõjunud Sulle?

No aga siin ei olnud ju mittemingisugust infot... No aga seda ei saagi panna, ma ei kujutagi ette, et kuidas see peaks olema. Ses mõttes, et ma arvan, et need, kes tulid siis turule, kui kogu see jama peale hakkas, et siis nende puhul uuriti rohkem, eksole. Mingid hinnad jooksid ja. Aga nüüd inimesed ei tea enam mitte midagi nendest hindadest ju. Sa võid oma arve võtta, mul on see summa, tema pakub seda summat. Pärast tuleb välja, et temal ei olnud käibemaksu juures, temal ei olnud seda juures, toda juures. Sa astud ikka ämbrisse ja sellepärast keegi ei vaheta.

Aga kas Sa näiteks mõne pakkuja reklaame mõnikord paned rohkem tähele kui teise omi? Näiteks, kui oled ühega neist kliendisuhtes.

Ei, ainuke, keda ma olen tähele pannud, ongi see sama, kes mind poes tüütab. Aga rohkem ei pane ma kedagi tähele.

Et selline väga otsene segamine siis?

Otsene jah, kui sa juba näed seda nende letti kuskil, siis juba...

Hästi, me hakkamegi intervjuuga lõpuni jõudma. On Sul äkki veel midagi lisada?

Ei ole midagi lisada, ma loodan, et sul oli kasu mu abist.

Seda kindlasti, aitäh!

Transkriptsioon 5

Sugu: naine

Vanus: 44

Elukoht: Läänemaa

Haridus: kõrgharidus

Netosissetulek: 1500€

Amet: spetsialist

Intervjuu tegemise aeg: 05.04.14 kell 14.30

Intervjuu tegemise koht: informandi kodu

Kliendisuhte pikkus: üle 15 aasta

Millest ma täna rääkida tahaks, on elektrituru avanemine, mis eelmisel aastal aset leidis ja mis meid kõiki vähemalt mingil määral puudutas ning ka hiljem natuke Sinu kliendisuhtest Starmaniga. Sinu anonüümsus on garanteeritud, sest Sinu nime ma töös ei avalda. Et siis hakkame pihta?

Jah!

See avanenud elektriturg siis. Et sai sõlmida kas lepingu konkreetse elektripakkujaga, aga võis jääda kasutama ka üldteenust. Aga mis Sulle tuleb esimesena pähe seoses elektrituru avanemisega?

Esimesena pähe tuleb, ma ütleksin, keerukus. Et selles mõttes, et tahaks ju ikkagi ise valida, aga läbi närida ennast kogu sellest süsteemist, et see nagu ei olnud üldse lihtne. Et selge oli see, et nagu seda lepingut sõlmimata jätta ei oleks mingil juhul tahtnud, et see tõenäoliselt oleks kujunenud kõige kallimaks variandiks ja nüüd on selgunud, et nii ongi. Aga siin oli lihtne, sest meil oli enne Fortum siin nagu hea ettevõtte, et neil olid väga head süsteemid ja kõik see maksesüsteem, mis nüüd tegelikult on ära kadunud. Aga enne nad olid väga head teenusepakkujad. Et selles mõttes me ei mõelnudki, et vahetada seda ümber Eesti Energiaks või millekski muuks. Aga nüüd on see muidugi Imatra elekter. Mul Tallinnas on ka korter, et ma oleks siis tahtnud seda Imatra elektrit sinna Tallinnasse ka. Aga sel hetkel näiteks see ei

olnud võimalik. Et ühtepidi nagu sai valida kõike, aga siis kui sa hakkasid uurima, siis selgus, et valikud on ikkagi väga piiratud.

Ah nii, aga miks ei olnud võimalik Imatra elektrit Tallinnasse võtta?

Ma isegi ei oska öelda. Ma seda põhjust täpsemalt ei uurinud, aga see Imatra müügipiirkond oli piiratud, eksju. Oli Läänemaal ja Viimsis.

Aga siin oli siis enne juba Fortum?

Jah.

Ja selle valisid Sa kohe esimesena pärast elektrituru avanemist?

Jah, ikka.

Kaua ta Sul oli juba?

Aga see on olnud siin juba, kes teab, mis ajast saadik. Enne seda, kui see Fortum ostis need Läänemaa võrgud ära, siis meil ei olnudki midagi valida ju, siis me läksime automaatselt sinna. Nüüd Fortumist tuli Imatra elekter, et me võtsime nagu sama pakkuja edasi, et me ei hakanud seda vahetama.

Hästi. Kuidas see elektripakkuja valimise protsess Sul käis muidu?

Kui see uudis tuli, siis tuli meili peale igasuguseid kirju ja igasuguseid pakkumisi, eks ma neid ikka ühe silmaga natuke vaatasin ka. Noh, ma ikka püüdsin lugeda, mis olu kirjutatud (*naerab*). Ei, selles mõttes ei olnud nad raske, et see oli selge, et me jätkame sama pakkujaga.

Kas Sa muidu mäletad, millal Sa hakkasid üldse tõsisemalt mõtlema selle elektripakkuja valimise peale?

Ma arvan, et ikkagi siis, kui meili peale tulid sellised personaalsemad pöördumised.

Kas Sa muidu teiste pakkujate pakette üldse uurisid süvenenumalt?

No Eesti Energiat vaatasin, jah, ühe silmaga ja... Ma ei mäleta ju enam neid nimesid. Ma natuke jah, nii üht kui teist natuke libistasin üle. Aga mulle tundus, et sellised suuremad pakkujad on kindlamad.

Miks nii?

Noh, et nad on kauem tegutsenud, et neil on nagu suurem kogemus. Et võib-olla, et sellepärast. Neist väiksematest tegijatest ei ole nagu nii palju kuulda, et ei ole sellest firmade püsivusest nii head ettekujutust.

Hästi. Mis see kõige tähtsam faktor oli Sinu jaoks elektripakkuja valikul?

Ma ei teagi... See oli lihtsalt see järjepidevus, kuna see eelnev teenindus oli hea. Et siis sellepärast me sellega jätkasime. Ilmselt ikka see seos eelnevaga, et juba enne oli temaga kogemus. Hea alus pandud.

Aga kas Sa näiteks kuidagi hinna alusel ka võrdlesid neid pakkujaid?

Jajajaa, seni, kuni see oli Fortum, siis meie elektri hind oligi odavam kui Eesti Energial. Et selles mõttes, enne kui kõik see energiaturg avanes, enne seda meil oli kõik juba niigi hästi. Ja siis me lootsime, et see väga hästi läheb samamoodi edasi. Aga praegu ma ütleks, et minu meelest niivõrd suurt erinevust ei ole enam. Aga ma sellegipoolest ei arva, et ma peaksin hakkama vahetama.

Ee, nii et ma siis saan aru, et Sa praegu oled rahul oma valikuga?

Seda küll, jah.

Nii. Aga mil määral Sa veel praegu jälgid seda elektrihindade kujunemist ja erinevaid pakkumisi, et kelle juures oleks odavam, kelle juures mitte?

Ee, noh, natuke ikka jälgin. Selles mõttes, et järjest rohkem räägitakse sellest – meil on see fikseeritud hinnaga pakett, eksju – et kui on börsihinnadega pakett, siis see on olnud nüüd odavam. Ja selles mõttes ma ikka jälgin, et võib-olla siis peaks vahetama paketti, et ei oleks enam selle fikseeritud hinnaga, vaid ujuks ka selle börsihinnaga. Et natuke küll, aga mitte nii pööraselt tõsimeelselt. Natuke ikka, noh, Eesti Energiat ja Imatrat ikka võrdled.

Sa ütlesid, et Sul on fikseeritud hind siis. Miks Sa just selle valisid?

Noh, vaata, kuna börsist jälle ei tea midagi täpselt, ei ole olnud mingit sellist kogemust, siis alguses tundus, et see börsihind, võib juhtuda, kes teab, mis. Kui see fikseeritud hind on sul pooleks aastaks, siis sa alguses vaatad, et kuidas sul selle fikseeritud hinnaga läheb ja tundus, et võib-olla saab mingi hinnavõidu, eksju. Ja siis ma mõtlesin veel seda, et kui see pooleaastane leping läbi saab, et siis ma saan seda ju muuta. Seda ma muidugi teha ei viitsinud pärast. Ja siis need esimesed hinnangud olid ka sellised, et suurt vahet nagu ei olnud.

Siis nüüd ma loen järjest rohkem seda, kuigi ma ise personaalselt ei võrdle, aga ma loen meedist järjest rohkem seda, et need, kes on selle börsihinnaga kaasa läinud, et nendel on nagu olnud soodsam siis see elektri hind. Ja selleks peaks jälle mingeid tõsimeelseid uuringuid tegema või hinnaarvutusi või igasugu muid sellised asju.

Aga see siis pole väärt seda?

Jah, vat see, eksju. See on hea hulk ettevõtmist, esiteks. Teiseks, eksju, et tarbimisest on nüüd ülevaade tekkinud ka, palju meil kulub. Aga mina kahtlustan, et meil pole siin asi niivõrd hinnas või paketis, aga meil on sellised seadmed siin, mis röövivad palju elektrit.

Mis need siis näiteks on?

No üks on meil külmkapp. Selgus, et see on rikkis ja panime ta tööle niimoodi, et ta mitte ise ei lülita ennast sisse-välja, vaid taimeriga on. Ja siis me kahtlustasime, et põrandaküte võtab voolu hirmsasti, aga tegelikult ei võtagi. Ja siis ma arvangi, et boiler on järgmine asi, mis võtab energiat.

Kuidas see selgus siis lõpuks, et mis asi kui palju voolu võtab?

Väga lihtsalt, sest et suvel, kui meid peaaegu kodus ei olegi, siis meil ikka kulub elektrit palju. Ja külmkappi, kui sa kodust ära lähed, sa ei lülita ju välja, selles mõttes, et kui teinekord oled nädala või rohkem ära, me ei tarbi siin ju mitte midagi. Ja ikkagi nagu kulub voolu pisut liiga palju. Teiste inimestega kui võrdled, et mis nemad räägivad, mõtled, et appikene, suvel pole põrandakütet ka ju sees. Et appikene, miks meil ikka nii palju läheb.

Kui suur Sul muidu kuine elektriarve tavaliselt on?

See on niimoodi, et näiteks veebruarikuus tavaliselt on elektriarve meil kuskil 200 euro ringis. Ja suviti siis kõige vähem kulub meil augustis, siis on kuskil 30 eurot. Kui ma teistega niimoodi võrdlen, siis nemad ütlevad, et neil ei lähe kunagi suvel nii palju elektrit.

Arutled siis nendega, kes ka elektriga kütavad?

Meil siin ümbruskonnas jah ei ole üldist keskkütet ja siis köetakse elektriga. Sooja vett ka pole, nii et boileriga peab vett keetma.

Hästi. Selle avanenud elektrituru juurde korra tagasi tülles, kas Sa pead otstarbemaiks pigem lühiajalist või pikaajalist lepingut?

Ausalt öeldes, ma ei oskagi seisukohta võtta, sest et sõbranna tegi mul lepingu kolme aasta peale ja tegelikult siis selgus, et ta nagu rahaliselt kaotas. Ei oska võtta jah... Meil on lühiajaline, et poole aasta tagant peab pikendama.

Aga kuidas Sa suhtud sellesse, kui mõni inimene ikka hästi põhjalikult uurib, millist paketti ja pakkujat valida?

Ma lausa kadestan neid (*naerab*). Selles mõttes küll, et nad orienteeruvad asjas ja jaksavad sellega tegeleda. Minu jaoks on see üldse... No selle jaoks peab aega minumeelest olema. Või teine asi, et peab olema väljaõpe, võib-olla majandusinimestel käib see kuidagi lihtsamalt.

Aga kuivõrd Sa nüüd enda arvates oled kohanenud sellega, et turg on avatud ja on võimalik vahetada pakkujat?

Noh, ma ei oskagi öelda, jah. Võib-olla, et ainuke asi, mis ma mõtlen, et omaenda saamatus on, et võib-olla peaks rohkem uurima. Et kas peaks ka midagi vahetama ja kas saaks kuskilt odavamalt, noh. Sedapidi. Aga kui see ei ole päris su loomuses, et sa sellega kogu aeg tegeled, siis ausalt öeldes ma ei näegi mingit erinevust.

Hästi. Natuke sellest Starmanist tahaksin ma ka rääkida. Ma sain aru, et Sul kuskil on Starmaniga leping, aga mitte siin?

Jah, linnakorteris on.

Kas Sa oskad öelda, kaua see on olnud?

Oo, oi, see on olnud ikka väga kaua. Ma pakun, et see on olnud seal ikkagi sellest ajast peale, kui Starman üldse turule tuli. See on Lasnamäel ja majade kaupa ju läks Starmani kätte kogu see süsteem. Oi, see on ikka väga ammu seal olnud.

Millised sõnad Sul Starmaniga seoses esimesena pähe tulevad?

Noh, meil on nagu... Meil oli siin ka korra Starmani televisioon. Et sellest me nagu ütlesime ära. Et meil ei ole väga selliseid positiivseid kogemusi. Minul vähemalt ei ole. Et see lepingu lõpetamine oli keerulisem, ee, aga teistpidi jälle, noh nad vastavad alati kirjadele, püüavad alati lahendada probleeme... Et see on selline nii ja naa... Neid on ju väga palju kiidetud, et selles mõttes ikkagi...

Äkki saaksid natuke sellest negatiivsest kogemusest lähemalt rääkida?

No me vahetasime Starmani siin sellepärast ära, et see süsteem... Ma ei mäleta, mis aasta see võis olla, kui Starman siis oli. No see on ikka üle kümne aasta tagasi. Kogu see süsteem tundus nii tohutult aeglane, et kui panid teleka käima, siis sellest hetkest kuni sa pildi kätte said. Et see võttis nii tohutult palju aega ja siis see rahaline erinevus polnud ka nii suur, et siis me võtsime ja vahetasime ta Elioni vastu ära. Ja see lepingu lõpetamine, see läks niimoodi, et pidi minema kohale Tallinnasse, selleks, et lepingut nendega lõpetada. Ja hea oli, et mehel oli selline töö, et ta sai sinna Tallinnasse minna, sest muidu tõesti oleks pidanud hakkama spetsiaalselt selle pärast kohale minema. Ja ei olnudki võimalik muud moodi, kui sa pidid viima selle digiboksi sinna kohale ja siis nad lugesid need juhtmed üle ja siis nad ütlesid, et üks juhe on puudu, me teiega lepingut ei lõpeta. Ja tegelikult see juhtmelugu jäigi sinna õhku rippuma, sest tegelikult see oli meie enda juhe, mida nad meie käest nõudsid. Aga me ei saanud seda ka tõestada, sest sellel hetkel, kui see tehnik siin käis, siis ta tegi ju kõik kiiresti, lups-lups-lups ära, see teile, see meile, see mulle... Ja siis sel hetkel, kui me hakkasime lepingut lõpetama, siis selgus, et üks juhe on puudu. Kas oli tehnik selle ära võtnud, kas mingisugune muu segadus tekkis, et selles suhtes ma ei tea. Aga see lepingu lõpetamine oli, jah, kuidagi väga keeruline ja siis nad ei olnud kuigi sõbralikud sel hetkel üldse mitte.

Nii et Sinu kogemus nende klienditeenindusega ei ole hea?

No selles mõttes ei ole hea jah, aga kui meil olid siin ikkagi pildikatkestused ja muud asjad ja kui neile siis kirja kirjutasid, siis esiteks tuleb see automaatvastus, eksju, et sinu probleemiga tegeletakse. Ja siis nad võtsid alati ühendust, et teistpidi nagu, noh, asi toimib nagu korrektselt. Aga mingites punktides see nii hea ei tundunud, aga noh, see oli päris lühike aeg, kui see oli meil siin.

Kui Sa peaksid seitsme palli skaalal andma hinde sellele, kui rahul Sa oled Starmani kui teenusepakkujaga, siis...

No see oli ikkagi kümme aastat tagasi, eksju... Seitsme palli skaalal ma annaks neli võib-olla.

Miks just neli?

Noh, see on seal kahe vahepeal, et väga halb ju ei olnud ja ma kindlasti usun, et nad on järjest paremaks muutunud. Aa, ja siis järgmine lugu veel! Muidugi! Siis läksin mina kohale nende kontorisse selleks, et siis oma ema nimel olnud leping ümber vormistada. Ja kontor oli kinni! Ja mitte mingit kirja ega midagi ukse peal. Ja siis ma kohtusin seal ühe meesterahvaga, kes oli veel rohkem ärritunud, kui mina (*naerab*), see oli nagu lausvihane juba. Ütles, et tema käib

juba mitu tundi siin ukse taga ja on helistanud ühele ja teisele numbrile ja keegi ei tea, miks kontor on neil suletud ja keegi ei tea, millal see lahti tehakse. Ja siis mina oma maanaise lihtsameelsuses, kui mina olin juba linna läinud, läksin siis nende peakontoris, marssisin sinna sisse. Nema olid seal nii jahmunud, et nad kohe ei osanud mind sealt väljagi visata ja lahendasid siis selle minu probleemi ära sel hetkel.

Aga seal võeti Sind siis hästi vastu?

No selles mõttes küll, aga nad olid nii hämmingus nagu. Siis ma sain pärast nagu agu, et päriselt kliente ikka sinna ei lasta. Üldsegi mitte.

Aga siia võtsid Sa ka alguses Starmani, kuna polnud muud võtta veel?

Ee, ma arvan küll ja võib-olla natuke ka sellepärast, et mu vanematel ka oli Starman.

Ja nende kogemus oli hea siis?

Nende kogemus oli... No vot, see oli siis ju alguse asi, et ei olnud kellegagi palju midagi võrrelda ja siit kadus see vana pakkuja ära, siin oli selline kohalik süsteem ja siis sel hetkel ei olnudki midagi muud, et kas siis Starman või üldse mitte midagi.

Hästi, me oleme intervjuuga jõudnud juba poole peale. Tahaksin natuke rääkida nende uuest teenusest. Kas Sa oled muidu seda kuulnud, et nad nüüd hakkasid elektrit pakkuma?

Olen.

Mida Sa praegu selle pakkumise kohta tead?

No ma ei tea kohe mitte midagi. Seda, et nad pakuvad ja muud mitte midagi.

Nii et Sa ise ei ole aktiivselt infot otsinud?

Ei.

Aga kas Sa mäletad, kust Sa kuulsid selle kohta?

Ma arvan, et – nad mingist vanast lambist saadavad mulle kirju ka – ja ikkagi läbi meedia ka.

Aga kas nad siis andsid Sulle kuidagi näiteks meilile ka teada?

Ee, jaa. Jah. Sest et ma maksan seda Tallinna lepingut ju ikka edasi. Et siis ikka tuleb neid uudiskirju aeg-ajalt. Aga ma ei ole nagu üldse süvenenud, kuna selle poolega ma väga ei tegele, peaasi, et pilt on ees seal ja on midagi vaadata.

Milliseid mõtteid see tekitab, et Starman hakkas elektrit müüma?

Ma ei tea, tänapäeval võivad kõik kõike teha. Et selles mõttes, no ma arvan, et see on nagunii vahendustegevus. Et vahendustegevusega tegeleda, miks ka mitte.

Kuivõrd vajalik see oli, et veel üks pakkuja elektriturule sisenes?

Ma ei oska öeldagi, üldiselt muidugi öeldakse, et konkurents teeb ainult head, et inimestel on valikuvõimalus suurem. Teisest küljest jälle, kui ma Starmani puhul mõtlen, siis ma jällegi mõtlen seda, et kõik ühele kaardile panna, et kogu sinu elekter ja internet ja telekas, et noh, et võib-olla on pisut riskantne, et kui on läinud, siis on kõik läinud. Et meil selles mõttes siin on ka kehvasti, et kuna meil siin läbi Elioni tuleb internet... Vanasti oli nagu parem, et see televisioon tuli nagu eraldi liini pealt ja internet tuli teise pealt, et sul vähemalt üks kahest oli olemas. Et nüüd kui on läind, siis on nagu kõik läind. Et selles mõttes... Aga muidu tublid.

Aga mis Sa arvad, miks nad hakkasid elektrit müüma üldse?

Võib-olla see tundus neile kasumlik...

Sa ütlesid, et see elektripakkumine vist ei tekita Sinus väga huvi, aga kas Sa saaksid selle seitsme palli skaalale ka panna?

Selle koha pealt see huvi on praegu küll, ma ei tea, noh... Üks võib-olla, et täitsa puudub.

Aga kas mingi selline põhjus oleks, miks tekitaks Sinus huvi nende elektriteenuse vastu?

Ilmselt siis, kui ma koliksin sinna Tallinnasse elama, et siis ma kindlasti süveneksin sellesse rohkem, sest siis ma tarbiksin elektrit sealsamas kohapeal. Siis ma küll hakkaksin uurima, et kas mul oleks tulusam vahetada seda elektrimüüjat, jah.

Aga siis Sa uuriksid kõiki, mitte just süvenenult Starmani?

No ilmselt küll, jah. Aga üks see Starman oleks seal esimeses järgus, kuna see telekapilt on seal sees olemas juba. Et ilmselt ma mõtleksin ka selle peale rohkem jah.

Kas nüüd selle eelneva kliendikogemuse põhjal, mis Sul on olnud Starmani kui sideteenuste pakkujaga, kas nad on Sinu jaoks usaldusväärsed ka elektrimüüjatena?

No ma ikkagi tahaks loota, et see, mis oli 10 aastat tagasi, et kuna nad siin ikkagi on vahepeal saanud klienditeeninduse eest igasugu kiitvaid hinnanguid, et nad on ikkagi paremaks muutunud. Selles mõttes, et, ei, ma arvan, et see vana kogemus nii palju ei ole takistuseks.

Millised võiks olla nende eelised teiste elektripakkujate ees?

Ei tea. Ainukene, mis võiks olla, oleks see hind. Rohkem ma nagu küll ei oska praegu...

Aga miinused?

Noh, võib-olla just see, et kõik tuleb ühe pakkuja käest. Ja võib-olla see väikene hirm, et see lepingu lõpetamine ei osutu sugugi lihtsaks jälle (*naerab*).

Mhmh. Ma saan aru, et tutvusringkonnas Sa vahepeal arutad seda teemat, et palju kellelgi elektrit kulub.

Jah, ikka.

Aga kas te olete mõnikord seda ka arutanud, et Starman tuli nüüd elektriga turule?

Ei ole üldse.

Ega Sa ei tea kedagi, kes oleks Starmani elektri valinud?

Ei tea, tõesti ei tea.

Hästi siis. Vaatame natuke lähemalt seda Starmani elektripakkumist. Ma ei tea, kas Sa oled Starmani elektrilehel käinud, mis nad on teinud oma kodulehele.

Ei ole, ma ei ole üldse süüvinud.

Näeb siis selline välja, hinnad on ära näidatud erinevatel pakettidel. Ma ei tea, kas Sa hoobi pealt praegu niimoodi oskad võrrelda oma praeguse paketi?

Ei, ma hoobi pealt ei oska, aga tundub, et suurt erinevust ei ole. Umbes ligikaudu sama jah.

Siis nad siin all on välja toonud neli põhjust, miks Sa peaksid neid eelistama oma elektirmüüjana.

Minu elektriarvetel silma peal?! Millisel moel? See on mu esimene küsimus, et mis mõttes nagu?! Et mis nad siis teevad, et...

Et see tekitab pigem küsimusi?

See tekitab jah pigem küsimusi, et mismoodi nemad hoiavad minu elektriarvetel silma peal. Et kas nad siis teatavad mulle, et „oi-oi-oi, su tarbimine on läinud suureks või väikseks“ või? „Selged ja lihtsad elektrilepingu tingimused“ – no see oleks kena asi, jah. Tavaliselt kõik tingimused on väga keerulised (*naerab*). Või vähemalt sõnastatud nii, et peab ikka hoolega

lugema. „Kõik Starmani teenused ühel arvel“ – jah, Starmani teenustele on seal kindlasti lisaks veel võrgupakkuja. Kas nemad on võrgupakkujad või mis nad on siis. Praegu elektriarve koosneb kõigepealt sellest elektrist ja siis sellest võrgutasust, et ma ei ole isegi nagu selle peale mõelnud, et kummad nemad siis on, et kumba nad siis vahendavad.

Ma saan aru, et pigem tekib rohkem küsimusi selle peale?

Seda jah, ma ei ole nagu üldse muidu vaadanud.

Aga see viimane punkt, et „Teeme kõik vajalikud muudatused Sinu eest?“

Ma arvan, et see on jälle selline praeguse aja suhteliselt lihtne ja tore asi, et kui sina vajutad sinna – klõpsti –, et jah, soovin sõlmida lepingu, siis see tõenäoliselt on internetis väga lihtsalt tehtav ja ma kujutan ette, et see on nagu umbes telefoni puhul vahetusega, et sa ise ei pea minema kuhugi eelmist lepingut lõpetama, vaid nemad teevad siis kõik toimingud sinu eest. Lõpetavad eelmised lepingud ja muud asjad, ma arvan.

Nii, me hakkame juba lõpule jõudma varsti, aga tahaksin natuke rääkida ka nende reklaamidest. Kas Sa oled ehk näinud mõnda nende elektriteenust puudutavat reklaami?

Tead, et tule praegu pähegi, ausalt öeldes. Mõni internetireklaam on küll vanast ajast silma ees, aga ma elektriga... Praegu mul nagu ei tulegi meelde jah.

Näitaksin Sulle ühte, siis saame arutada, mis Sa nende reklaamidest arvad. („See on Rasmus. Kuna Rasmusel on Starmani fikseeritud elektripakett, võib ta julgesti riske võtta, kuna teab, et kodus on kõik kontrolli all. Starman elektriga külma ei tee. Vaata starman.ee.“)

Aa, nüüd tuleb meelde jah.

Et Sa siis olid näinud seda ikkagi?

Jaa, aga mul ei tulnud üldse see nagu meelde. Et see ei ole niisugune reklaam, mis jääks kohe meelde. Ma seda küll mäletan, et ma mõtlesin, et kas mul pistikupesad lähevad kodus sama rõõmsaks kõik (*naerab*).

Aga mida Sa siis arvad sellistest reklaamidest?

Aga ma arvan, et ma ei pea ka nagu väga muretsema, sest et mul on ka kodus kõik kontrolli all! Et selles mõttes ei tekita see sellist tunnet, et oo, ma kindlasti tahaksin vahetada. Et mul

on samamoodi kontrolli all, ma võin ka riske võtte, et noh, see, kas mul toit hakkab küpsema, see oleneb ju rohke pliidist ja kas mul on valgustus ja need süsteemid ju olevad hoopis muudest asjadest, mitte otseselt elektrimüüjast.

Kas need reklaamid on kuidagi mõjutanud ka Su arvamust nende elektriteenusest?

Ei ole, ma arvan.

Kuna Sul on kliendisuhe Starmaniga olemas, kas Sa paned nende reklaame enda arvates ka natuke rohkem tähele, kui teiste ettevõtete reklaame?

Ma arvan, et ma tegelikult reklaamid ei lase ennast üldse mõjutada. Ma pigem hindan neid kui meelelahtust, ma suhtun nendesse kui multifilmidesse. Kas seal on midagi lõbusat või vaimukat või midagi sellist, tähelepanuväärset, kas seal on midagi meelde jäävat. Aga et nad kuidagi mõjutaks mu otsust, et see on suhteliselt harva.

Hästi. Olemegi intervjuuga lõpuni jõudnud. On Sul ehk endal veel midagi lisada, mida ma küsida ei taibanud?

Ei, praegu nagu ei tule midagi meelde.

Olgu, aitäh!

Transkriptsioon 6

Sugu: naine

Vanus: 47

Elukoht: Tartu

Haridus: kõrgharidus

Netosissetulek: 800€

Amet: spetsialist

Intervjuu tegemise aeg: 11.12.13 kell 19.00

Intervjuu tegemise koht: informandi kodu

Kliendisuhte pikkus: 6-7 aastat

Kuidas Sinu tänane päev möödunud on?

Mu tänane päev sai ilusti mööda.

Väga tore. Ma kutsusin Su siia praegu, sest ma tahaksin Sinuga rääkida elektrituru avanemisest, millest saab peagi aasta mööda. Ja arvatavasti kõik inimesed puutusid selle teemaga mingil määral kokku ja mul oles väga hea meel, kui Sa selle teema üle oma arvamust avaldaksid. Ja selle juures palun ma Sul silmas pidada, et siin ei eksisteeri õigeid ega valesid vastuseid, tähtis on vaid Sinu enda arvamus. Uuringu tulemusi kasutan ma oma seminari- ja bakalaureusetöö raames ja selleks palun ma Sul allkirjastada loa uurimistulemuste avalikustamiseks. Ja Sinu anonüümsus on tagatud, kuna Sinu nime töös ei avaldata. Kas see sobib?

Sobib.

Nii, hakkame siis pihta. Et eelmise aasta lõpus teatati, et elektriturg avaneb ja tarbijad peavad valima endale elektrimüüja, kuid samas jäi alles võimalus kasutada ka üldteenust, nii et uut lepingut ei tulnud sõlmida. Mis Sul esimesena pähe tuleb seoses elektrituru avanemisega?

Eee, tuleb mõttesse selline segadus, mis käis, et kogu aeg oli üks, noh, elektri kojutooja, eksju, ja siis järsku oli teisi ka. Ja kuna tõesti teadmisi sellest ei olnud, siis see teema oli võõras nagu ja siis nagu raske oli sellest aru saada.

Kas see teema sai mingil hetkel selgeks ka või on siia maani segane?

No, tähendab, ma arvan, et ma ikkagi otsustasin selle sama Eesti Energia kasuks, kuna kogu aeg on saanud tarbida ja tavaliselt ma olen selle teenusega rahule jäänud. Et, ma arvan, et minul oli nagu see määrav, et kuna ma olen Eesti Energia klient, siis ma tahan temalt seda teenust edasi osta.

Kas see oli siis mingil määral harjumus?

Ee, jah, pigem harjumus, sest ma olen suht mugav inimene.

Millal Sa muidu hakkasid tegelema selle valimisega, selle otsustusprotsessiga?

Selle otsustusprotsessiga ma hakkasin tegelema, ütleme nüüd, detsembri alguses, kuna ma teadsin, et mul on siia maani otsekorraldus Eesti Energiaga ja ma pidin lihtsalt ära otsustama, et mis paketi, et noh, lihtsalt see oli sunduslik, muidu ma oleks vist edasi niisama (*naerab*).

Nii et Sa valisid siis alguses üldteenuse?

Jah, üldteenuse, kuna meil seda õist tariifi pole ja siis nagu, noh, vahet eriti ei ole, kuna me ei ole niivõrd suured tarbijad.

Kuivõrd raske see elektripakkuja valimise protsess Sinu jaoks oli?

Ma arvan, et üldiselt ei olnud raske, kuna ei ole mõtet asja raskeks mõelda. Pigem otsustad ära, et see mulle sobib ja siin ei ole ju eriti palju valikuvõimalusi. Siukseid raskeid kodumasinaid mul ka taga ei ole ja seepärast oligi otsustamine võib-olla kergem.

Mhm, aga kas Sa uut paketti valides vaatasid ka teiste pakkujate pakette või...

No tähendab, ma kuulasin küll niimoodi, aga näiteks kui seal ostukeskustes oli mingi see Eesti Energia müügimees ja püüdis inimesi kinni seal, siis ma ei tea, ma ei olnud sellest ka huvitatud. Ma olin nagu ära otsustanud, et ma tean, mis ma teatud hetkel valin, et mul ei olnud seda vaja üle rääkida või üle küsida. Et nagunii siin kõik on nii ebakindel ja nii ja naa, et siis, noh, lihtsalt ei ole mõtet asja hullemaks või raskemaks mõelda. Et ma arvan, et see oli sihukene minu otsustamisel.

Mis see kõige olulisem faktor siis oli otsustamisel?

Ma arvan, et ikkagi see oli, et ma olen Eesti Energialt tarbinud seda, ja just see, et ma üldiselt olen selle teenusega rahul. Kui turg avaneb ja tuleb teisi pakkujaid, siis tahes-tahtmata, noh, ta

peab olema selline kliendisõbralik. Et selles mõttes, ma usaldasin nagu, et see ei saa nii palju kallim olla, kui need teised tegijad.

Mhmh. Mm, kuivõrd rahul Sa oled siis praegu selle valikuga, et Sa jäid üldteenuse juurde?

No ma arvan, et ma olen rahul, sellepärast et noh, nagu ma enne ütlesin, meil ei ole selliseid masinaid, suuri tarbijaid taga. Et tavainimese jaoks ei ole nagu eriti oluline...

Aga Sa ütlesid, et Sa nüüd otsustasid paketi ka valida. Mis paketi Sa siis valisid?

Valisin selle kindla paketi, aga pärast hakkasin mõtlema, et kas oleks... No vahet ei ole, kas kindel või 50:50, aga nagu siin „Prillitoosis“ tuli välja, et kui sa valid paketi pikemaks ajaks, kuna see on soodsam. Aga samas kuna eratarbija võib iga kuu seda muuta, võib-olla ma siis võtan nagu pikemaajalise paketi. Ja ma valisin siis kindla paketi.

Ja kui pika?

Praegu võtsin aastaks, aga edaspidi võib-olla tõesti, kui siin nagu asjad muutuvad, et soovitati pikem pakett valida, võib-olla siis tõesti kolme aasta peale, et kuna praegu see hind on selline keskmine ja. Ma arvan, et see paneb ikkagi hinnad paika, et kui see elu meil siin muutub ja kallimaks läheb ja kuna tõesti eraisik siin saab teda muuta, siis ma arvan, et miks mitte, tuleb ümber muuta kolme aasta peale.

Aga kas Sinu arvates on otstarbekam fikseeritud või börsihinnaga leping või siis see vahepealne veel?

Kuna mina eriti nendest börsitehingutest ei tea midagi, ma tean, et ta kõigub pidevalt ja inimesed kaotavad, siis ma arvan, et mina valin ikkagi selle kindla. Et nagu erilisi kogemusi sellega ei ole, aga ma ei tea jah, mulle tundub ikkagi, et mulle meeldib see kindel, kindel hind.

Mhmh, oled Sa muidu üldse mõelnud praegu selle pakkuja vahetamisele?

Ei ole mõelnud.

Aga oletame, et Sa otsustaksid nüüd mõne teise pakkuja kasuks, et mis põhjusel Sa üldse teeksid seda?

Ma teeksin võib-olla seda siis, kui ma elaks kuskil kolmas ja mul oleks pidevalt elektriga probleeme või ütleme noh, kui elektri sissevedamisega oleksid seal mingid väga kõrged

hinnad, et ma võib-olla teeks siis. Aga praegu olen ma oma sellega rahul ja ma ei leia vajadust vahetada.

Hästi. Mil määral Sa praegu jälgid üldse nende pakettide hindade kõikumisi või prognoose?

No tähendab, ma olen kuulnud, et börsil, kes valisid selle, need on mingil määral võitnud, aga on ikkagi võitnud need, kellel on elektritarbimine suurem. Et tavainimestelt nagu, ma ei tea, tavainimesed nagu, nad ei saa isegi aru, kas on midagi muutunud või ei ole, sest elu on nagunii läinud kallimaks ja raha läheb rohkem välja. Et nagu ei ole vist erilist vahet.

Mhm, millistest kohtadest Sa saad muidu infot tavaliselt nende elektrihindade kohta?

No tavaliselt, ütleme nii, et ikkagi siis televiisorist uudistest või lehti sirvides, et siis midagi niimoodi jääb kõrvu või kuidagi jah.

Kas Sa ise muidu teadlikult ka infot otsid?

Ee, ei ole otsinud teadlikult infot, sest kuidagi elu on liiga kiire.

Kuidas Sa muidu suhtud sellesse, et mõned inimesed hästi põhjalikult uurivad, et millist paketti valida?

Ma arvan, et need on ikkagi rohkem nagu majandusinimesed, noh, tavainimene vist ei saa aru või see on liiga keeruline tema jaoks. Et ta siis pigem ikkagi usaldab klienditeenindajat, kes räägib ära talle, mis on plussid ja miinused või siis kui ostukeskustes tehakse neid ütleme, inimestele, kes tahab sõlmida seal kohapeal. Et ma ikkagi usaldan seda inimest seal, et seda klienditeenindajat, et tema käest saab kõige rohkem teavet. Sest ise ole nagu selle eriala inimene ja sa ei ole võimeline neid nüansse seal ja kõike aru saama.

Kuivõrd on muidu üldse Sinu arvates võimalik nii raha kokku hoida, et Sa uurid kõik paketid läbi ja siis valid endale sobivaima?

Ei ma ei tea, ma ei usu, see on nii ebakindel asi. Raha saab tõesti kokku hoida pigem nii, et sa mõtles tõesti läbi, mida sul vaja on ja siis ei tarbi üle ja pigem niimoodi hoiad raha kokku. Aga selle pakettide vahetamisega ma ei usu, et tavatarbija midagi võidab või kaotab.

Kas Sa ise muidu oleksid nõus kulutama sellele aega, et enda jaoks valida soodsaim pakett?

Kui mind keegi aitaks, mingi eriala inimene, siis miks mitte. Aga ise ma arvan, küll et... No võid lugeda küll neid artikleid, aga see nõuab aega. Ja kuna, ma ütlen, et need elektriarved ei ole nii suured, siis ei näe nagu vajadust selleks.

Kuivõrd Sa muidu praegu tunned, et Sa oled kohanenud selle avanenud elektrituruga?

No inimene harjub kõigega. Ma arvan, et ma olen kohanenud, ma kohanen tavaliselt kiiresti, nii et ma arvan, et ei ole probleemi.

Ma tahaksin natuke rääkida Sinuga rääkida ka Starmanist, kelle klient Sa üsna pikalt oled olnud. Millised sõnad Sul seostuvad Starmaniga?

Ee, no tähendab, ütleme, et Starmani klient ma olen olnud jah mingi kuus aastat. Ma vahetasin, ee, kunagi ma olin, ee, mis ta oli, Elion, et see pakett oli kallim ja siis sai Starmani kasuks otsustatud. Starmani televisioon mulle meeldib, need kanalid. Ainuke asi, mis mind natuke häirib, on telefon, telefoniga nagu hakib väga selle kõne ära, et see on olnud nagu probleemiks. Et mitmel korral on käinud teenindaja kodus ja siis... Aga muidu ma olen Starmani teenustega rahul. Et kui mingi probleem on, siis kohe helistad sinna ja ütled oma aadressi ja siis kohe tehakse sulle restart ja noh, klienditeenindajad on suht abivalmis ja ma olen rahul.

Nii et Sa oled alati saanud lahenduse oma probleemile?

Olen küll saanud. Kuigi noh, telefoniga on olnud ikka probleeme, aga ma ei oska öelda, millest see siis on.

Aga kui Sa peaksid välja tooma paar konkreetset omadussõna Starmani kohta?

Ee, ma arvan, et ta on selline uuendusmeelne, edasiviiv, samas on tal head paketid, ma arvan, et inimestele ta meeldib. Nüüd, eksju see internet on kiiremaks läinud ja ta ei ole ka väga kallis, nii et miks mitte.

Sa ütlesid, et Starman on uuendusmeelne, et milles see seisneb?

Tähendab, nad kuidagi väga kiiresti arenevad edasi, neil kogu aeg tuleb kanaleid juurde, kvaliteet on suht hea. Kui Starman teeb televiisorist reklaami, siis neil on head näod valitud sealt näitlejate seast. Et kuidagi inimesed usaldavad nagu, lähevad väga palju reklaami õnge, eksju. Aga kuna mina olen sellega rahul, siis noh ei ütle nagu midagi halba Starmani kohta.

Nii et Starmani reklaamid on siis üks põhjus, miks Sulle Starman meeldib?

No reklaamid lähevad ju inimestele peale tavaliselt, eriti vanematele. Jaja kuna tõesti, paljud inimesed tahavad vaadata filme ja sporti, mis nad pakuvad ja noortele läheb peale ja... Ma arvan, et see on jah üks põhjus, miks valitakse Starmani. Ja interneti kiirus ja. Ja kuna ta tõest areneb edasi kogu aeg. Ja kuna Elionil oli siin kogu aeg probleeme, kuna ta läbi interneti läheb ja kui siis internetti ei ole, siis ei näe telekat ka.

Miks Sa alguses üldse Starmani valisid?

Valisingi hinna pärast, kuna ta oli soodsam ja kuna tal oli palju kanaleid.

Kuivõrd rahul Sa oled praegu oma valikuga?

Ma arvan, et ma olen väga rahul.

Kas Sa seitsme palli skaalal...?

Ma arvan, et seitse võib ära panna

Sa rääkisid siin juba vahepeal, millega Sa Starmani juures rahul oled. Kas Sa oskaksid veel välja tuua midagi positiivset nende suhtes?

No tähendab, tundub, et nad ikkagi hoolivad sellest kliendist ja tema tahtmisest. Kui ikka inimene tahab palju näha filme ja sporti, siis nad saavad vaadata neid. Ja kuna meil on ikkagi väga palju neid muukeelseid inimesi, siis on ka, ütleme, muulaste peale väga palju mõeldud, et neil on oma vene kanalid. Et kõik, hundid on söönud ja lambad on alles ja. Ma arvan, et see on nagu väga oluline inimese jaoks, et ta saab oma programmid vaadatud.

Aga millega Sa rahul ei ole nende juures?

Ma ei oskagi praegu välja tuua midagi. Ma arvan, et ei ole vist midagi häirivat.

Kuivõrd Sa oled kokku puutunud Starmani klienditeenindusega?

No ma olen mitmel korral koju kutsunud töömeest, et kui on olnud, ütleme, telefoniprobleem. Tavalisel on töö kiire ja korralik, pärast on mingi jupp ära vahetatud ja teenus parem. Ja kui on televiisoril pilt eest ära läinud, on nende restartidega saanud ka asi korda, nii et ju siis on väga palju majas tarbijaid või ma ei oska öelda, miks need probleemid tekivad. Aga tavaliselt on ikka kvaliteet hea.

Nii et Sa oled siis rahul Starmani klienditeenindusega?

Ma arvan, et küll jah.

Me oleme nüüd juba jõudnud poole peale oma intervjuuga! Starman teatas nüüd hiljuti, et sideteenuste pakkumise kõrval hakkab ta tegelema ka elektrimüügiga väiketarbijale. Kas Sa oled sellest teenusest juba kuulnud?

Olen küll kuulnud, jah.

Kuidas Sa oled saanud selle kohta infot?

Ma arvan, et vist ikkagi televisiooni vahendusel.

Kas Sa mäletad nagu täpsemalt ka, kust?

Ei mäleta, ma arvan, et siis kas uudistest või kuskilt on vilksatanud, täpselt ei mäleta.

Mhmh, oled Sa ise ka aktiivselt otsinud selle kohta infot?

Ei ole otsinud.

Ee, mida Sa praegu siis täpsemalt tead selle pakkumise kohta? Saaksid äkki kokkuvõtte teha.

Ma tean, et nad pakuvad seda, aga ma ei ole nagu mõelnud selle peale, kuna see tundub nii uus nagu veel. Et oled Eesti Energia tarbija juba ja siis ei ole mõelnud selle peale veel, et kas Starmanilt seda teenust võiks osta. Aga võib-olla isegi tulevikus võib selle peale mõelda, kui hind on sobiv ja teenuse kvaliteet hea – miks mitte.

Mis see konkreetne asi siis võiks olla, mis mõjutaks Sind nende pakkumist vastu võtma?

Ma ei oskagi nii öelda, võib-olla siis see hind või... Ma ei oskagi nii... Ei ole nagu mõelnud selle peale.

Milliseid mõtteid ja tundeid see muidu Sinus tekitab, et Starman elektrit müüma hakkas?

No tähendab, kui nad ise tunnevad, et nad sellega hakkama saavad ja nad suudavad inimeste vajadusi rahuldada ja probleeme ei teki, siis ma arvan, et see on täitsa huvitav, et osta mitut asja ühelt pakkujalt.

Kuivõrd vajalik Sinu arvates uue elektripakkuja lisandumine oli?

Ma arvan, et eks ta vist ikka aitab seal konkurentsi, et siis hinnad ikkagi ei lähe väga kõrgeks, kui on rohkem pakkujaid. Et tavaliselt on nii, ju see konkurents siis ikka on vajalik.

Miks see uue pakkuja lisandumine veel hea võiks olla?

Kui inimene on väga mugav, siis ta saab jälle mitu asja ühest kohast. Ja kui sa oled tema kvaliteediga rahul, siis see on ju täiesti mõeldav.

Aga miks see mugav on, et ühest kohast saab neid teenuseid?

No ma arvan, et eks see ole niimoodi, et elu on nii kiire, ja kui Starman on võimeline elektrit müüma, ma arvan, et see oleks ju väga hea.

Aga miks võiks Starmani elektriturule sisenemine negatiivne olla?

Ee, no tähendab, kui ta ikkagi ise tunneb ja teab, et ta läbi lööb, siis ma arvan, et ta ei ole halb.

Aga kui ta ei lööks läbi?

No siis oleks, ma arvan, segadust. Et sellest mõttes ma arvan, et ta ei tulekski turule, kui ta ei oleks läbilöögivõimeline. Ju ta siis arvab, et ta ikka suudab läbi lüüa, ma omast seisukohast mõtlen. Muidu ju ei roniks turule.

Kas Starmanilt oled Sa ka mingit infot saanud selle elektrimüügi kohta.

Ee, ma ei ole oma e-maili ammu vaadanud... Võib-olla seal on mingit infot.

Miks Sa arvad, miks nad hakkasid üldse müüma elektrit?

Võib-olla tuli neil mingi hea pakkumine või nad avastasid, noh ma ei oska öelda. Võib-olla see on väga soodne nende jaoks.

Hästi, tahaksin viimase teemana veel sellest rääkida, et kuivõrd huvitav see pakkumine Sinu jaoks on täpsemalt. Et kuivõrd tekitab see pakkumine Sinus huvi?

Ma arvan, et need sellised uued pakkumised... Kui klienditeenindaja ikkagi Sulle helistab ja ta suudab sus huvi äratada ja sa kuulad ta ära, kui ta suudab ära põhjendada ja välja tuua, mis on nende ja teiste pakkujate plussid-miinused... Eks inimesele on ikka tähtis, et hind oleks odavam ja kui ta kvaliteedilt alla ei jää, siis on ta ju täiesti aktsepteeritav tegija ja inimene otsustab tema kasuks.

Jälle seitsme palli skaalal, kui suur Su huvi võiks olla?

No kuna praegu on jõuluaeg ja inimesed istuvad kodus ja on rohkem tubased, siis ma arvan, et praegu oleks isegi aega seda uurida, et äkki kuus isegi siis. Ja kuna praegu on viimane aeg valida järgmiseks aastaks.

Millised küsimused Sul tekiks veel seoses selle elektrimüügiga, mis Sul veel arusaamatuks on jäänud?

No praegu, ma arvan, et küsimused tekivad ikka siis, kui ma suhtlen selle klienditeenindajaga ja ta toob mulle nii-öelda kandikul selle asja ette, aga niimoodi praegu ma ei oska öelda. Et ikkagi vestluse käigus tekivad küsimused. Kui ta suudab need tavatarbijale arusaadavaks teha, siis ma arvan, et ei ole palju küsimusi.

Millised on Starmani eelised teiste elektripakkujate ees Sinu arvates?

No võib-olla see just, et kuna ta on nii paljudes kodudes juba teada-tuntud, siis tal on lihtsam turule tulla. Ja kuna inimesed on tõesti tema kvaliteediga rahul, siis ma arvan, et tal ei ole raske turule tulla?

Ma saan aru, et Sinu tutvusringkonnas on siis kõik inimeses Starmani teenustega rahul?

Ma arvan küll, jah.

Aga millised võiks olla Starmani miinused teiste pakkujatega võrreldes?

Ma ei oskagi praegu kuulda, telefoniga on ainult probleeme, võib-olla seda paremaks teha. Aga nagunii inimestel on mobiilid. Et ei ole nagu eriti kuulnud, et oleks probleeme.

Mil määral Sinu tutvusringkonnas üldse Starmani elektriteemat on arutatud?

Ei ole arutatud, ei ole kuulnud.

Nii et ei tunta palju huvi selle vastu?

Nojah, ta on võib-olla nii uus veel, et ei ole palju selle peale mõeldud või sellest räägitud.

Ega Sa ei tea, kas keegi on valinud Starmani oma elektripakkujaks?

Ei ole kuulnud küll.

Vaatame koos äkki Starmani veebilehele. Siin on Starman ette lugenud oma eelised teiste elektripakkujate ees. Mis Sa neist arvad?

Noh, ma arvan, et minu elektriaretel pole vaja silma peal hoida, ma saan ise sellega hakkama (*naerab*). Puuduvad tähtajalised lepingud – noh, võib-olla see meeldib inimestele. No ühel arvel, seda ma juba mõtlesin jah. Ja see muudatuste tegemine minu eest – kes neid muu ikka teeb. Nii et selles mõttes on mugav jah.

Miks see mugav on Sinu jaoks?

Võib-olla nad siis ise jälgivad neid mõõtmistulemusi, et ma ei pea esitama neid või helistama... Kõik tulevad ühe arve peal ja tähtjalisi lepinguid pole – kui tahad, lõpetad ära, kui midagi ei meeldi. Inimestele ei meeldi ju need tähtjalised lepingud. Kui ei meeldi, siis liitunud teisega ja ongi mugav.

Neil on siis ka kalkulaator, kus Sa saad enda hinna välja arvutada. Kas Sinu jaoks on kõik mõistetav?

No siin on mingi ühe kuu elektriarve suurus. kWh hind vist on isegi odavam, kui mul, mul oli vist kuue lähedal. Nii et praegu tundub ta tõesti soodsam kui Eesti Energial.

Aga kui siin lisandub veel mõõtepunkti kuutasu...

Siis tundub, et läheb kallimaks vist. Nii et selles mõttes on jah praegu nagu kallim siis.

Kas Sa oskad praegu öelda, mis on parem ja mis halvem Starmani pakettide juures, võrreldes sellega, mis Sa nüüd valisid?

Parem või halvem... No siin on praegu, kindel pakett, tuleb välja, et on kallim. Samas see 24 kuu oma on tsipake odavam. Ja see börsi oma ka kõigub.

Lõpetuseks ma sooviksin küsida, kas Sa sooviksid veel midagi lisada, mida ma äkki küsida ei taibanud?

Ei oskagi nagu praegu öelda. Aga pani nagu mõtlema.

Mis suunas?

Et isegi täiesti võib ju mõelda selle pakkumise peale. Enne nagu ei osanud mõelda selle peale?

Aga mis Sind nagu mõjutas? Kas lihtsalt see, et siin selle teema üles võtsime?

Ma arvan, et kindlasti see jah, kuna sai teemat lahatud ja sain ka teadmisi juurde.

Nii et Sa enne ei olnud seda veebilehte ise vaadanud?

Ei olnud vaadanud jah.

Aga olgu, aitäh Sulle abi eest, oli väga huvitav vestelda.

Palun!

Transkriptsioon 7

Sugu: mees

Vanus: 55

Elukoht: Ida-Virumaa

Haridus: keskharidus

Netosissetulek: 500€

Amet: lihttööline

Intervjuu tegemise aeg: 21.12.13 kell 14.00

Intervjuu tegemise koht: informandi kodu

Kliendisuhte pikkus: üle viie aasta

Tahtsin täna rääkida elektrituru avanemisest, millest on nüüd möödas pea aasta. Sellest ma tahakski just rääkida. Aitäh, et Sa oled nõus arvamust avaldama. Küsimustele pole õigeid ja valesid vastuseid, tähtis on vaid Sinu enda arvamus. Hakkame siis pihta! Mis Sul tuleb esimese asjana pähe selle elektrituru avanemisega?

Rahva röövimine, noh!

Miks just rahva röövimine?

Ma räägin, elektri hind tuleb palju odavam kui muud need teenustasud, mis siit tulevad, eksju. Eleringid, mis siin on, kõik, kõik võtavad Sult, taastuvad ja mis siin kõik on noh. Aktsiisid, möllud, võrguteenused. Elektri eest maksan, eksju kuus euri ja võrguteenused, taastuvenergia, selle eest maksan kokku 11.60, kaks korda rohkem noh. Vanasti maksid kaks kopikat ja polnud probleemi. Nüüd on nii, et arve tuleb, siis... Vihaseks teeb see, et elektriarve on küll väike, aga see kõik muu juurde. Kaks korda rohkem maksan muu eest, kui ma maksan elektri eest!

Ahah. Kas Sa muidu mäletad, millal Sa hakkasid tegelema üldse sellega, et valida endale elektripakkuja?

Siis, kui pakuti välja. Mingi detsembrikuus.

Üsna viimasel hetkel siis?

Mitte päris viimasel, enam ei mäleta. Siin nad helistasid ja pakkusid.

Aga valisid Sa siis ära kohe elektripakkuja või jäid üldteenuse juurde?

Ei, ma käisin, üld... selle võtsin.

Üldteenuse siis? Et siis nagu Eesti Energia jäi edasi?

Jah. Ikka.

Ja kuivõrd raske see protsess Sinu jaoks oli? See valimine?

Ei olnud raske.

Et läks kergelt? Ei olnud mingeid kahtlusi?

Äkää, Eesti Energia on ikka kõige kindlam ja.

Et usaldusväärne siis?

No selles suhtes muidugi, aga just, et kõik see muu, mis siin arvele juurde pannakse, see on küll röövimine.

Aga Sa muidu neid teisi pakkujaid uurisid ka?

Ei uurinud. Ei mina ei viitsi neid asju hakata veel mõtlema või mida veel. Läheb see kuskilt see mõni sent kallimaks, ega see ei päästa ju.

Mis see kõige olulisem faktor oli siis elektripakkuja valikul Sinu jaoks, et miks Sa jäid just Eesti Energia juurde?

Kogu aeg olen Eesti Energia all olnud, et harjunud sellega.

Nii et valimine käis siis nii, et Sa läksid klienditeenindusse ja ütlesid, et Sa tahad...

Jah, tehti juba pakkumised ka ja räägiti ära ja.

Kuivõrd rahul Sa siis oled sellega, et Sa võtsid Eesti Energia?

Rahul peab olema, mida seal teha. Nagunii, ega seal vahet ei ole, mis ma võtan. Kõik need võrguteenused ja asjad tulevad ju juurde igalt poolt. Ega sellega midagi ei muutu ju.

Ega Sa ei ole mõelnud vahetamisele ka?

Ei.

Ee, aga mis põhjusel Sa üldse mõtleks teenusepakkuja vahetamisele? On midagi sellist?

Kui nii odav hinnavahe on, siis ei mõtle küll. Milleks ma pean jooksuma, ma ei ole harjunud sellega. Jooksuma edasi-tagasi...

Et siis hind oleks just see, mille pärast Sa vahetaks?

Kui oleks suur vahe, siis muidugi.

Kas Sa muidu jälgid ka neid elektri hinna prognoose või midagi?

Ei jälgi.

Ei huvita see teema?

Ei.

Aga kas Sa kuidagi saad ikka infot selle kohta?

Ikka saan, ajalehes on kirjas ja uudistest telekast tuleb ja muidugi saan, ikka saan.

Kas Sul on muidu pikaajaline või lühiajaline leping?

No ta läheb nii, nagu lepingu tegin. Nagu see paber tuli, et kes tahab muuta, see muudab, aga muidu läheb mul automaatselt kohe edasi see asi ja. Kui sa ise ei lähe ja ei anna teada, et sa nüüd hakkad muutma, siis sul läheb ju kogu aeg edasi see, kogu aeg kestab edasi.

Mhmh, aga kas Sinu arvates on otstarbekam võtta näiteks fikseeritud hinnaga või börsihinnaga pakett?

Ma ei teagi, ma arvan, et seal suurt vahet ei ole. Börsihinnad kõiguvad ju täpselt samamoodi, ükskord on sul see hind üks, teinekord on jälle teine.

Aga siin oli kuulda, et mõned inimesed hästi hoolikalt valisid paketti...

No kui mul läheks ka, kui mul oleks siin elektriküte ja kõik sees, siis loomulikult ma pean mõtlema, kui mul ikka kolm-nelisada eurot läheks kuus, kui mul oleks suur maja ja elektriküte, siis muidugi ma pean vaatama. Aga kui mul on ahjuküte siin ja kui mul elektrit kulub nii vähe, siis mul ei ole mõtete selle pärast, et ma see kaks-kolm euri kuus võidan, see ei anna mul mitte midagi jah...

Kuivõrd Sa tunned, et Sa oled elektrituru avanemisega harjunud?

Aga kuhu Sa pääsed?

Et kohanenud siis?

Loomulikult! Ma ei ole siukene põdeja vend ja sellepärast mul ei ole sellega probleemi. See on paratamatus ja kõik noh!

Aga liigume siis selle Starmani juurde.

Noo.

Kui pikalt Sa oled olnud nüüd Starmani klient?

Ma ei tea, äkki... Ma ei oska öelda...

Ikka aastaid?

Ikka aastaid, aastaid juba nüüd jah.

Umbes ka ei oska öelda?

No viis kindlalt. Kindlalt, kindlalt. Ma arvan, et rohkem isegi.

Miks Sa valisid nad?

Aga muud ei olnud siin ju midagi valida.

Mis see tähendab?

No aga kuidas ma oleksin saanud vaadata siin midagi muud, ei olnud siin Nõmmel ju midagi muud. Ja siis nagu...

Ja mingeid teisi pakkujaid ei olnud?

Ei no nüüd on jah, ma räägingi, et ma nüüd lähen Elioni alla, sest ma ei saa neid programme vaadata, mida ma tahan. Linnas on teine asi, linnas on mul ka Starman, sinna tuleb kõik sisse no. Aga siia N-i nad ei saa.

Et televisioonilevi lihtsalt ei ole?

Jah-jah, nad ei saa kõiki programme, mida ma tahan näiteks vaadata, nad ei saa neid programme mul sisse tuua. Aga Elionis saab. Mul jookseb see telefoni-see sisse, nad panevad telefonikaabli kaudu ja. Naabri-Jussil oli samamoodi: oli Starman, läks Elioni alla ja ütles, et pildi kvaliteet on kohe palju parem ja kõik ja. Programmivalik on palju suurem ja.

Kas Sul on veel muidu midagi Starmani juures, mis Sind häirib?

Ei no muud ei ole midagi, linnas on väga hea kõik. Linnas on väga tip-top.

Aga mis Sulle Starmani juures meeldib?

No ma räägin, linnas on normaalne kõik. Aga siin maakohas ei ole ta hea.

Aga kui Sa nüüd seitsme palli skaalal võtaksid kokku oma rahulolu, palju Sa paneksid?

Linnas panen seitse noh, aga siin, ma ei tea, siin panen kolme või nelja kuskil noh. Sest ma ei pea, siis ma peaksin siia antenni sättima suure ja võimsa ja. Aga mul praegu pilt hakib ja ei võta kõiki neid programme välja. Peab seal kuigi palju jälle mängima, et saad seal vaadata neid osasid programme. Eurosport 2 tahan vaadata näiteks, aga hakkab hakkima ja siis jääb lõpuks pilt üldse seisma. Aga kui mul ema siin vaatab neid Eesti telekanaleid, siis on jälle kõik korras.

Kui palju Sa nende klienditeenindusega oled kokku puutunud?

Ei noh, helistanud olen ainult nii palju kui siin... Ma ei mäleta, see pisike asi siin on mul kaks korda läbi põlenud, selle süsteemi juures on üks niuke väikene see. Ma ei mäleta, kuidas seda kutsutakse, see on kaks korda läbi põlenud. Nii palju olen helistanud ja siis on kohe tulnud ja ära vahetatud.

Kuidas Sa siis iseloomustaks nende klienditeenindust?

Jah, täitsa rahuldav, olen saanud oma probleemile lahenduse. Praktiliselt kohe, nii kui neil võimalik on, on kohe tulnud ja ära vahetatud. Sest kuna ma nagu ei ostanud välja, mul on rendiga see värk, siis pole mingit probleemi, tasuta tullakse ja vahetatakse ära ja.

Olgu. Me oleme juba poole peale jõudnud, väga hea. Starman siis nüüd teatas, et hakkab elektrit ka pakkuma väiketarbijale. Kas Sa oled kuulnud juba selles pakkumisest?

Jah.

Ee, kas Sa mulle sellise väikse kokkuvõtte saaksid teha, et mida Sa täpselt tead sellest pakkumisest?

Noh, niipalju, mis siin raadios on räägitud seda kõike, ma ei oska Sulle nii täpselt öelda praegu. Nii süvenenud ei ole. Seda ma tean jah, et Starman hakkab...

Kas Sa ise aktiivselt oled ka infot otsinud selle kohta?

Ei.

Mis mõtteid see Sinus siis tekitab, et Starman nüüd elektrit müüb?

Ma ei tea, noh. Kõik otsivad endale midagi paremat ja kust lisatulu saada ja kõike. Ega ilmaasjata ta ei hakka seda pakkuma, järelikult tal kasum on sees ju. Kui kasumit ei oleks, siis ei hakkaks sul keegi pakkuma sellist asja.

Kuivõrd vajalik on uue pakkuja lisandumine elektriturule?

Mina küll vahetama ei hakka, nii et ma ei oska öelda.

Kas seal võiks olla midagi head või midagi halba?

(Pikk paus.) Ma ei usu, et seal midagi paremat tuleb. Kuidas suudab Starman nüüd paremini hakata sul seda elektrit pakkuma, kui teised firmad, kes on sellega ikkagi juba kaua aega tegelenud.

Nii et pigem ei tundu Sulle usaldusväärne see?

Ei.

Kas Starman muidu Sulle kui kliendile muidu ka kuidagi teada andis, et neil nüüd on selline teenus?

Ei mäleta, vist ei ole tulnud. Või on tulnud mõni paber? Ma vist viimast seda ei teinud lahtigi, mis mul see arve nagu tuleb. Mul küll see arve läheb otse, otsekorralduslepinguga läheb. Sellepärast ma pole neid ümbrikuid lahti ka teinud, et ma nagunii tean, palju mul läheb seal. Võib-olla seal tõesti oli midagi.

Aga ma saan aru, et Sinus see pakumine ei tekita siis üldse huvi?

Ei.

Aga seitsme palli skaalal?

Huvi puudub.

Et siis null?

Jah.

Mhmh. Mm, aga kas oleks mingi selline põhjus, miks Sa oleksid üldse nõus valima Starmani oma elektrimüüjaks?

Ma arvan, et ei ole. Ma räägin, et kui ma oleks suur tarbija ja oleks hinnavahed suur, siis ma... Kui on väga väikesed vahed, siis mul pole mõtet joosta ja jälle uusi lepinguid sõlmida ja joosta siia-sinna.

Kas Sa muidu näeksid, et Starmanil võiks olla mingi eelis teiste elektripakkujate ees?

Ei arva.

Kas Sa tutvusringkonnas oled arutanud Starmani teemat?

Ei.

Aga üldse elektriteemat?

Ei. Nagu keegi tuttavatest ei ole seda öelnud.

Ja seda ka ei ole kuulnud, et keegi tuttavatest oleks võtnud Starmani elektri?

Ei, ei ole.

Mm, ma tahaks nüüd koos Sinuga Starmani veebilehte vaadata korra. Oled Sa käinud muidu Starmani veebilehel?

Ei, mul ei ole siin internetti.

Kas Sa muidu oskaks oma praeguseid hindu võrrelda Starmani elektri hindadega? Et siin börsipakett on...

Ei, ma tõega ei oska öelda. Ma räägin, mind see ei... Mul kulub teda nii vähe siin. Kas see on nüüd eur või kaks seal kuus rohkem, mind see ei kõiguta.

Starman toob siin välja ise neli põhjust, miks Sa peaksid eelistama teda elektripakkujana. Äkki loed ja ütled, mis Sa arvad neist?

Ei, ma ei tea.

Ei veena Sind?

Ei.

Mida see võiks tähendada, et nad hoiavad Sinu elektriarvetel silma peal?

Ma aru ei saagi, kuidas saavad nemad muuta minu seda siis. Kas siis annavad teada, kui ma olen palju kulutanud või?

Okei. Liigume selle juurest siis edasi. Nii et mul vist väga muud polegi küsida, kas Sul endal on äkki midagi lisada, mida mina küsida ei taibanud äkki?

Ma ei tea, mis sind huvitab.

Huvitabki see, et Sinu arvamus Starmani suhtes.

Ei, mina ei kavatsegi muuta. Räägin, et kõik on selle peal väljas, et kasumit ju teenida noh. Et ega see mingit, mingeid muutusi, ma arvan, et küll ei tule.

Aga ma täpsustaks siis selle veel üle, et kas Sa oled Eesti Energiaga üldteenuse all, et Sa lepingut tegelikult uut ei ole sõlminud nendega?

Jah, mul on nagu pidev leping ja. Tähendab, nii kaua, kuni ma ei taha midagi muuta, mul ju leping iseenesest nagu pikeneb ju.

Jah. Aga aitäh Sulle, oli huvitav vestlus!

Transkriptsioon 8

Sugu: naine

Vanus: 85

Elukoht: Tartu

Haridus: kõrgharidus

Leibkonna netosissetulek: u 700€

Amet: pensionär

Intervjuu tegemise aeg: 30.12.13 17.00

Intervjuu tegemise koht: informandi kodu

Kliendisuhte pikkus: üle 10 aasta

Kuidas Sinu tänane päev möödunud on?

Hästi, rahulikult.

Tore. Ma tahaksin täna rääkida elektrituru avanemisest, mis juhtus selle aasta alguses. Nüüd on sellest aasta möödumas ja kõik inimesed puutusid arvatavasti mingil määral selle teemaga kokku. Ma oleksin väga tänulik, kui Sa avaldaksid oma arvamust sellel teemal ja ma palun Sul silmas pidada, et minu küsimustele ei ole õiged või valesid vastuseid, tähtis on vaid Sinu enda arvamus. Ja tulemusi kasutan ma oma seminari- ja bakalaureusetöös ja Sinu anonüümsus on tagatud, kuna ma ei avalda töös Sinu nime.

Ee. Ma ei valinud midagi eraldi, läksin ikka selle Eesti Energia peale.

Ma tahakski just esimesena rääkida sellest elektrituru avanemisest, jah. Et jäi võimalus osta ka üldteenusena ja Sa just ütlesid, et Sa valisidki üldteenuse. Et miks siis?

Sellepärast, et kõige lihtsam.

Aga kas Sa uurisid ka muidu teisi pakkujaid?

No, ühtteist kuulasin ikka, kui televiisoris näidati ja... Aga ei hakanud selle üle pead murdma. Sest seal räägiti ju, et mõnikord mõnel firmal tulevad börsihinnad ja siis hakka veel neid börsihindu mõtlema ja nii edasi... Ühesõnaga, vanal inimesel keeruline, kõige lihtsam oli nagu edasi minna Eesti Energiaga, tavalist moodi.

Mhmh. Oli see siis kõige mugavam?

No tundus nagu nii.

Mis Sulle üldse tuleb pähe seoses elektrituruga, äkki paar sõna?

Ainult see, et kõik tõuseb. Hinnad tõusevad, hinnad tõusevad (*naerab*). Midagi odavamaks ei lähe, kõik tõuseb ainult.

See oli pigem negatiivne uudis siis?

Jah, tunne ikka puha negatiivne, et kõik tõuseb.

Kas Sa mäletad muidu, millal Sa hakkasid tegelema sellega, et mõtlema, millist elektripakkujat...

Ei, ei mäleta.

Aga kas pigem alguses kohe, kui teatati või lõpupoole?

No lõpupoole, et tähtjaid lähenesid, siis ikka jah.

Kuivõrd raske see oli Sinu jaoks, sellele otsusele jõudmine?

Ei midagi, lihtsalt nagu vaatasid juba, et asi läheb väga kirevaks ja põnevaks ja ei hakka neid asju siis nagu eraldi sorteerima ja. Et lihtsalt, edasi minna...

Kas veel oli mõni oluline faktor peale lihtsuse, miks Sa just valisid Eesti Energia?

Ei, ei.

Oskad Sa öelda, kui rahul Sa oled sellega, et Sa valisid Eesti Energia?

Ei ole millegagi eriti rahul, sest hinnad tõusevad. Hinnad tõusevad, ei ole millegagi rahul.

Aga kas see paneb Sind ka mõtlema selle peale, et valida mõni muu pakkuja?

Ei usu tegelikult, sest et aeg-ajalt on kuulda olnud, et mujal on jälle mingisuguseid hädasid.

Millised hädasid?

Noh, kusagil oli midagi Fortumiga midagi kusagil. Ma ei tea, Haapsalus või kusagil midagi, et seal oli jälle midagi.

Et siis kvaliteediprobleemid?

Midagi nagu oleks olnud jah jutuks. Nii et ei hakanud siis üldse mõtlema selle peale.

Aga kas on mingi selline põhjus olemas, miks Sa mõtleksid teise elektripakkuja peale?

Ainult sel juhul, kui oleks kõvasti odavam. Aga noh, seda nagu ei usugi hästi enam.

Mil määral Sa muidu üldse hoiad ennast kursis selle teemaga, energiateemaga?

Ei, üldse enam ei hakka.

Hindu ei jälgi?

Ei hakka enam jälgima.

Mhmh. Ee, Sul küll praegu nagu lepingut sõlmitud ei ole, aga oletame, et Sa peaksid sõlmima lepingu. Kas Sa võtaksid pigem pikaajalise või lühiajalise lepingu?

Lühiajalise.

Miks just see?

No lihtsalt sellepärast, et mine tea, kaua seda elukest on (*naerab*).

Sellised mõtted!

Jaa, jaa, muidugi.

Aga fikseeritud hinnaga või börsihinnaga?

No, fikseeritud hinnaga ikkagi. Börsihindadest ei taha suurt midagi teada.

Miks nii?

No lihtsalt ei tea neid asju kõiki, kuidas nad kujunevad seal need hinnad.

Et ebakindel on siis?

Jah.

Ee, aga kuidas Sa suhtud muidu sellesse, et mõned inimesed hästi põhjalikult valisid, millist paketti võtta?

No las noored inimesed püüavad vaadata ja valida firmasid ja. Võib-olla siis tõesti mõnel firmal on rohkem kliente ja on tulu rohkem.

Aga seda siis teevad just nooremad.

Jah, ma usun küll jah.

Aga kas mõni põhjus võib veel olla, miks nad niimoodi uurivad?

Ei, ma ei tea muid põhjusi. Aga noored võib-olla siis tahavad teatud firmat toetada või teatud firma klient olla või... No noored vaatavad arvutist, meil ei ole võimalik.

Et neil on siis nagu parem ligipääs infole?

Jah, kindlasti. See info otsimine... Ma saan aru, kui üks firma ütleks nii, et minu kilovatt-tund maksab niipalju ja teine ütleb ka, et minu kilovatt-tund maksab niipalju. Aga ei ütle. Noortele on see jõukohane, aga mul ei ole võimalust seda infot välja otsida. Kui turg avanes, ma proovisin ka asjast aru saada ja ma ei suutnud seda endale selgeks teha. Noored inimesed võib-olla tegid endale asja selgeks, aga mina ei suutnud endale selgeks teha, et milline on kõige kasulikum. Peale selle muidugi, et kui sa teed lepingu aasta või kahe aasta peale, siis on jälle teine hind. Siis on börsihind ja kindel hind. Seal on nii palju segadust. Kui lihtsalt öeldaks, et see kilovatt-tund maksab nii ja nii palju, siis ma oskaksin valida. Aga ma pean kõik tasud sinna kokku liitma ja siis viie-kuue firma vahel valima. See on nii, nagu üks mees kirjutas lehes, et kui mina lähen poodi ja tahan osta kasukat, et kas ma siis pean maksma riide eest eraldi rea pealt, krae eest eraldi rea pealt, töö eest eraldi rea pealt. Aga elektri pealt tuleb teha nii. See on keeruline mõningatele inimestele. Ja siis need tudikesed ei saa asjast aru.

Paljud inimesed on seda öelnud küll, et nad ei saa aru.

No võib-olla need noored inimesed ikka saavad aru, ma ei tea...

Kuivõrd Sa oled kohanenud enda arvates sellega, et elektriturg on avanenud?

Midagi, ei oska mida arvata või öelda.

Kas see siis ei nõudnud üldse kohanemist või?

Ei, ei hakka suurt pead murdma enam sellega.

Hästi. Aga liigume siis edasi teise teema juurde. Et räägime siis Starmanist, kelle klient Sa oled. Et kui pikalt Sa oled olnud üldse?

Üle kümne aasta küll. Kui me siia kolisime. Mis see oli siis, 98 või nii. Nii et üle 10 aasta küll.

Mhmh. Päris pikalt. Ja teil on siis televiisoripilt ja telefon?

Ei, telefon on Elion. Ainult televiisor.

Millised sõnad Starmani teenustega seostuvad Sinu jaoks?

Jälle see sama, et puha hinnad tõusevad, hinnad tõusevad, muud ei midagi. Sest kunagi mul seal on tehtud otsekorraldusleping, tähendab, nad saavad kohe siit palgast kätte. Ja kunagi oli 59 krooni ja üks ta siis ikka tõusis, tõusis, tõusis ja nüüd on seitse eurot jah.

Et peaaegu kaks korda.

Jah. Nii et ikka, näed tõusvad, tõusevad, tõusevad ja mille pärast, ei mina tea. No muidugi elektri hinnad on ka tõusnud, äkki nendel siis mingisugused kulud tõusvad sellel firmal, aga... Tõusevad, tõusevad.

See on nagu negatiivne siis Starmani juures. Aga kas midagi on veel negatiivset?

Ei, muud ei ole midagi. Eks nad on rahad kätte saanud ja nad saadavad iga kuu arve, et nad on pangast ülekandega kätte saanud. Mul ei ole seal midagi enam... Lihtne. Üldise hinnatõusuga ei ole rahul.

Aga rahul? Mis hästi on?

No üldiselt ühendust on kogu aeg. Meil ei ole küll kunagi olnud, et midagi ära läinud oleks, nii et ühendus on kogu aeg. Pilt on selge ja.

Kui Sa oskaksid öelda, et kas Starman on siis Sinu jaoks pigem positiivne või negatiivne?

Noh, kui niiviisi võtta, siis positiivne, sest et pilt on kogu aeg olemas.

Kui Sa saaksid panna seitsme palli skaalasse selle, et seitse on täiesti rahul ja...

Siis ütleks lihtsalt viis võib-olla. Enam-vähem rahul.

Kuivõrd Sa Starmani klienditeenindusega oled kokku puutunud?

Üldse ei ole kokku puutunud.

Üldse ei ole puutunud?

Sellega enam nagu ei askelda.

Aga oled Sa muidu midagi kuulnud nende klienditeenindusest?

Ei, ei tea midagi.

Hästi, me oleme juba poole peale jõudnud, väga hästi läheb. Et Starman siis teatas nüüd natuke aega tagasi sügisel, et hakkab sideteenuste kõrval elektrit ka pakkuma. Oled Sa kuulnud sellest?

Ei ole.

Aga ma annan Sulle lugeda ühe artikli, kus on selle kohta natuke infot. [...] Saaksid Sa mulle nüüd kirjeldada, milliseid mõtteid tekitab Sinus see uudis?

Mulle ei meeldi, et firma kasum nii suur on, see on meie arvelt, mille muuga.

Kas selle kasumi kõrval on veel midagi, mis ei meeldi selle uudise juures?

Ei. Ma ei usu, et nad kohe teiseks tõusevad Eestis. Aga võib-olla.

Aga miks nad ei tõuse?

No lihtsalt, et nii palju on juba neid elektrifirmasid varem juba, nii et siis võib-olla enam ei meelita, aga võib-olla, et meelitab ka.

Kuivõrd vajalik see uue pakkuja lisandumine siis üldse oli, kui juba nii palju neid on?

Noh, ükskõik, see on ükskõik. Üks või kaks või kolm... Et mul on ta ükskõik kuidagi, ei hooli sest nagu.

Mille poolest see hea võiks olla?

Ei tea...

Aga halb?

Ei oska öelda.

Nii et ma saan aru, et Starman ei andnud Sulle kui kliendile kuidagi eraldi teada, et ta nüüd hakkas elektrit müüma.

Ei andnud, ei.

Mhmh. Miks Sa arvad, miks nad hakkasid sellist teenust pakkuma oma sideteenuste kõrval nüüd järsku?

Noh tahavad raha teha, raha teenida. Sissetulek, mis muud. Kasum, kasum, kasum.

Kas mingeid muid põhjuseid võiks veel olla?

Äriettevõtte ikka, ainult kasumi pärast. Ega Starman ei tooda ju elektrit, ta vahendab kindlasti. Küsimus on ainult hinnas, aga mis suuri erinevusi seal olla saab ikka, kui ta vahendab. Ta ei kindlusta sind tegelikult ju elektriga, ikka see püsiühendus kindlustab. Aga tavaliselt iga vahendaja tahab ju natukene teenida. Ta paneb ikka sinna sutsu juurde. Kuidas ta saab siis odavam tulla, ma ei saa sellest aru. Ma kujutan ette, et on ikka enam-vähem üks kõigil see hind. Sest et igaüks tahab ju natuke teenida. Ma neid edasimüüjaid nii väga ei usalda. Ja mis see meie energia üldse teeb, tahab minna Jordaaniasse ja otsib rahastajaid. No miks ta läheb Jordaaniasse, ta loodab tulu saada. Aga no palju seal kulu läheb, mida meie kinni maksnud oleme. Või siis ostab seal Ameerikasse krundi Utah'sse ja kulutab seal. Aga parem pangu siin oma asjad korda kõigepealt võrguga.

Kas see siis vähendab Eesti Energia usaldusväarsust ka kuidagi?

Jah, vähendab küll, aga mida muud siin eriti valida on.

Ja olemegi jõudnud viimase teemani. Ja ma tahaksin rääkida sellest, kui palju see pakkumine Sulle huvi pakub. Natuke juba kuulsin, et vist väga ei paku.

Ei.

Räägime natuke sellest äkki lähemalt, et kas Sa saaksid jälle seitsme palli skaalal öelda, et kuivõrd huvipakkuv see on?

Kolm palli.

Kas siis nagu mingi huvi ikka on?

Ei, lihtsalt, las jutustavad, las proovivad. Ei ole mina selle vastu, kui nemad proovivad, aga mina ei hakka sinna segama ennast.

On seal mingi põhjus, miks Sa võtaksid nad enda elektripakkujaks?

Ei, ei ole. Ainult et võib-olla, et kui kontor on siin piisavalt lähedal, et kui midagi juhtub, siis saaks kontorisse enam-vähem joosta. See on siinsamas kusagil. Ma tean kontori asukohta. Et kontor on lähedal.

Aga enne Sa siin mainisid veel hinda, et kui Starmanil oleks tunduvalt madalam hind, et kas Sa siis kaaluksid nende võtmist?

No siis võib-olla, aga ma ei usu, et jääb märgatavalt madalamaks. Alguses võib-olla ju on. Et mõnikord tehakse poodides ka neid hinnapakumisi, et hinnad alanevad. Pärast tuleb välja, et ikka kõrgemad. Nii et ei ole nii kindel selles madalas hinnas, mida nad võivad rääkida.

Kas Sinu arvates nad on elektripakkujana usaldusväärsed?

Ei, ei usu.

Miks mitte?

Noh, neil ei ole ju mingisugust, ma ei tea, mingisugust sidet Eesti Energiaga.

Et näiteks, et kvaliteediga võib probleeme olla või...

Jah, mine sa tea, kuidas need asjad kujunevad neil. Võib-olla Eesti Energiale on ta väikseks konkurendiks ja hiljem tuleb neil väikseid pahandusi või probleeme, mine sa tea. Ei usu nii väga, et ta nii usaldusväärne on.

Milliseid eeliseid neil võiks üldse olla teiste elektripakkujate ees?

Tea, võib-olla kui firmad jälgivad väga tõhusalt neid börsihindu ja need muutuvad, siis saavad odavamalt pakkuda äkki klientidele ka. Võib-olla siis on teatud eelised mõnel firmal.

Aga mis nende miinused võiks olla teistega võrreldes?

No võib-olla kõikumus, mitteküllaldane kindlus elektripakkumises. Kui ühendus, võrguhädad, võib-olla midagi muud.

Kas Sa oled oma tutvusringkonnas arutanud Starmanist midagi?

Ei.

Aga elektriteemadel.

Ei.

Et ei ole selline teema, millest rääkida.

Ei, igaüks teeb ise, mis tahab ja ei hakka mina kedagi nagu rääkima, et mis teha, kuidas teha.

Et ei ole selline huvipakkuv teema?

Ei.

Mm, vaataksime äkki korra neid Starmani hindu. Kas Sa näiteks tead, palju teil see kilovatt-tund maksab?

No meil on börsihind, see kõigub.

Siin all on need hinnad kirjas. Et börsi- ja kindla paketi hinnad. Kas Sa oskad kuidagi võrrelda neid enda hindadega?

Oota, mul kusagil nagu oli siin arve.

Ah, pole hullu, kui ei leia.

Ei, ma hakkasin nüüd ise ka mõtlema, et mis ta oli. Siin on 5,2. Siis eelmisel on 5,4, 5,5... Siin on jah üle 5 natuke nad kõik. Siin on 5,5. Siin on 5,4. See on jah selline börsihind, nii nagu ta kõigub. Augustis on 5,2 olnud ja siis on natuke üles läinud. No mis ta siis oli. Umbes sama, ega seal suurt vahet pole siis.

Muidu Starman on ise välja toonud neli põhjust, miks klient peaks nad valima. Ma loen need ette ja siis palun Sul öelda, mis Sa arvad nende kohta. Esimene on, et nad hoiavad Sinu elektriarvetel silma peal.

Mh!

Mis see tähendab üldse Sinu arvates?

Et kui väga madal tarbimine on, siis tõstavad hinda (*naerab*). Arvetel hinda... Kuidas seda mõista üldse? Leivad mõne nipi, kuidas tõsta. Hoiavad silma peal!

Teine on, et puuduvad tähtajalised lepingud. Mis Sa sellest arvad?

Aga tähtajalised vist on siis aasta või kahe peale või?

Nad vist mõtlevad selle all seda, et saad iga hetk lepingu ära lõpetada.

Noh, kui saab ilma leppetrahvideta, et kuidas seda mõista. Et kas saab nii, et ma lähen ütlen, et homsest mulle uus pakett?

Nad vist väidavad nii jah.

Tavaliselt niimoodi ei tehta ju, et leping on tehtud ikka aasta peale, poole aasta peale, siis pead ootama, kuni leping lõppeb.

Kas see siis on kuidagi positiivne aspekt?

No jah, kui midagi ei meeldi, siis kohe vahetad.

Siis kolmas põhjus on, et kõik Starmani teenused tulevad ühel arvel.

Püsitasu tuleb ikka eraldi vist...

Kas see kuidagi mugav oleks, et teenused on ühel arvel või ei oleks mõtet?

Loomulikult on mugavam, miks ta ei ole siis...

Ja neljas ja viimane on see, et nad teevad kõik vajalikud muudatused Sinu eest. Kuidas see kõnetab?

Noh, reklaamiks kõlbab.

Aga ega mul väga muud ei ole küsida, kas Sa ise soovid äkki midagi lisada, mida ma ei taibanud küsida?

Mind üllatab see, et Starman nüüd väga püüab haarata noori endale. Kuidagi meelitada. Tasuta tööle, et saada andmeid, teadmisi noortevõrgu kaudu. Mulle tundub, et see on nüüd mulle üllatav, et firma hakkab nüüd noori kasutama, et enda tausta teada saada või tähendab, andmeid saada. See mulle üldiselt elektri puhul ei meeldi, et kõige kohta on arvel erinev hind. Kas see on näiteks mõeldav, et ma lähen poes maksan käibemaksu ühte kassasse ja muu teise. Aga ma pean niimoodi tegema ju, Starmaniga ka. Et kõikide asjade eest nagu tuleb eraldi maksta.

Aga väga tore vestlus oli, aitäh, et võtsid aega selleks vestluseks.

Lisa 4. Vaatlused

Vaatlus 1

Vanus: 38

Sugu: M

Elukoht: Tallinn

Vaatluse aeg: 09.03.2014 11.00-20.00

Tarbimistüüp: väiketarbija, kuine arve u 20€

Kõik elektrilised vahendid on pidevalt seinakontakti ühendatud, aparaatide sisse- ja väljalülitamiseks kasutatakse vaid lülitit. Samuti on ka laadimisvälisel ajal seinakontakti ühendatud mobiili ning informandile kuuluva kahe tahvelarvuti laadijad. Kui informant tahvelarvuteid või mobiili ei kasuta, on need alati laadijaga ühendatud, kuigi nende aku võib seejuures 100-protsendiliselt laetud olla.

Alati töötasid ka külmkapp ning elektriline äratuskell. Laadija ning seinakontaktiga oli alati ühendatud ka informandi elektriline hambahari.

Elektripliiti kasutas informant vaatluse ajal kaks korda: viis minutit hommikusöögi tegemiseks ning umbes pool tundi lõunasöögi valmistamiseks. Pliidi lülitas informant välja veidi enne toidu valmimist, lastes toidul kuumal pliidil lõplikult valmida. Hommikul kasutati lisaks kohvi keetmiseks veekeetjat. Elektriahju vaatluspäeval ei kasutatud.

Informant pani vaatluse ajal tunniajasele tsüklile töötama nõudepesumasina ning kahetunnisele tsüklile pesumasina. Pesumasinasse pandi vaid üks paar teksaseid.

Päeva jooksul kasutas informant umbes tunni sülearvutit, mis oli alati seinakontakti ühendatud, ning umbes kaks tundi lauaarvutit, mis lülitatakse sisse vaid kasutamise ajaks.

Õhtusel ajal pani informant põlema nii toa kolme lambipirniga laevalgusti kui ka ühe pirniga kohtvalgusti. Toast lahkudes oli informandil kombeks tuli kustutada.

Kuigi informandil on vannitoas elektriline pörandaküte ja elektrikerisega saun, ei lülitanud ta neid vaatluse ajal kordagi sisse.

Millised on Sinu arvates Sinu majapidamise kõige suuremad elektritarbijad?

No pörandaküte, saun ja pliit.

Põrandaküte on Sul kogu korteris?

Ei, ainult vannitoas.

Kuidas Sa muidu kasutad seda põrandakütet?

Noh, lülitan ikka tihti. Talvel oleneb sellest, kui külm on, siis tuleb ikka sees hoida. Aga eks ma katsu, et kui lähen ise välja, siis lülitan põrandakütte ka välja.

Aga muidu siis päeval on ta Sul tavaliselt sees?

No see talv juhtus küll nii, et ta oli enamuse aja sees, sest küttesüsteemiga olid mul probleemid, et külm oli kodus.

Aga täna Sa teda üldse sisse ei lülitanud?

Ei, täna oli soe väljas. Siis ikka üritan veidi kokku hoida. See ongi ainuke variant, et hoida teda võimalikult kaua väljas. Muud nagu ei oska.

Aga miks sa üldse põrandakütte valisid vannituppa?

See on nagu mugavusküte. Mujale ma ei paneks, sest see on kallis.

Kirjelda palun, kuidas Sa oma elektripliiti kasutad.

Noh, nii vähe kui võimalik. Ma väga palju süüa ei tee.

Oled Sa mõelnud kunagi, kuidas elektripliiti energiasäästlikumalt kasutada?

Noh, võib-olla võiks rohkem süüa teha korraga, et siis ei pea iga kord nii palju aega kulutama söögi tegemisele. Soojendada võib ju ka näiteks mikrolaineahjus. Ja sellega arvestan ka, et pliidiplaat ise jääb soojaks veel mõneks ajaks pärast väljalülitamist. Siis mõnikord lülitan paar minutit varem pliidi välja juba, aga süüa saab ikka veel teha seal peal, sest plaat on veel ikka soe.

Aga miks Sa just elektripliidi valisid?

Jälle, mugav on. Gaasipliit ajab igasugu tahma tuppa ja. Elektripliidid on nagu puhtamad.

Aga elektriahi on Sul ka, jah?

Jaa, elektriahi on ka.

Aga seda kui tihti Sa kasutad?

Seda ikka harvem. Võib-olla korra nädalas.

Kas Sa seda kasutades ka kunagi oled elektri kokkuhoidmisele mõelnud?

Noh, niivõrd-kuivõrd. Ma pigem mõtlen seda, et kui teen ahjus midagi, siis jätan pärast ahjuukse lahti, et soojendan sellega kööki! See on ju ka kokkhoidmine. Aga kord nädalas kasutades pole sealt vist väga võimalik kokku hoida ka.

Aga kuidas Sa elektrikerist kasutad?

No saunas tahaks ikka käia vahepeal. Korra või paar kuus ikka käin. Aga see võtab ikka päris palju...

Kuivõrd Sa oled mõelnud sauna säästlikule kasutamisele?

Noh, ega seal ei olegi midagi kokku hoida. Seal temperatuurist oleneb, et kui kuumaks tahad kütta. Siis päris 100 kraadini ma ikka ei küta, piirdun näiteks mingi 80 kraadiga. Mulle piisab sellest.

Aga kas Sa seda kerist sisse pannes mõtled siis ka, et nüüd läheb palju elektrit?

No ikka mõtlen, sest see võtab ikka tõsiselt palju energiat. Ja siis ma näiteks mõtlengi, et käiks näiteks pärast trenni hoopis rohkem saunas ujulas näiteks.

Kas mõnikord jääb kodus saunas käimata ka, kuna elektritarbimine on kerisel nii suur?

Noh, ei usu, et nüüd käimata jääb. Aga lihtsalt planeerid nii, et kui mujal saab saunas käia, siis parema meelega käiks mujal kui oma kodus. Aga see on ikka mugav.

Sellepärast lasid endale panna elektrisauna?

Jah, mugav on. Saun on ikka selline eestlase värk.

On Sul kodus veel mõni suur energiatarbija?

No arvuti on ka võimas, mänguriavuti.

Kuivõrd Sa seda kasutades säästmisele mõtled?

Ega sealt väga midagi kokku hoida ei saa. Kui mängid, siis kulub. Aga näiteks ma seda arvutit millekski muuks ei kasuta. Näiteks failide tõmbamiseks, et lähen ise kodust ära, aga arvuti jätan sisse. See ei tasu ära.

Nii et seda sa siis jälgid, et kui seda ei kasuta, siis lülitad välja?

Jah, lülitan kohe välja, kui enam ei kasuta.

Kuidas Sa oma pesumasinat kasutad?

No seda jälgin ma küll, et pesu pesen odavama elektri ajal, tavaliselt pühapäeviti. Ja siis pesengi tavaliselt korra nädalas pesu, mul palju ei teki siin midagi.

Kas Sa kuidagi pesupesemise arvelt ka säästa üritad?

Seda vaatan, et ikka täis oleks masin, kui pesema panen. Et pooltühja masinat ikka tööle ei pane. Aga muud nagu väga mitte peale selle odavama elektri ajal pesemise.

Kuidas Sulle endale tundub, kas Sa üritad palju elektrit säästa või pigem mitte?

Noh, ma ikka üritan. Tuled lülitan ka välja alati, kui toast ära lähen. Mulle üldse meeldib kokkuhoidlikult elada, elekter on lihtsalt üks osa sellest kokkuhoidmisest. Mulle näiteks kilekottide kasutamine ka ei meeldi, poes ma kunagi uut ei osta, kasutan vana kaua aega.

Kumb säästmine Sulle olulisem on, kas rahaline või keskkonna säästmine?

Ikka looduse säästmine on olulisem. See rahaline sääst oleks nii väike.

Aga kas Sa muidu seda ooterežiimide asja jälgid? Et asjad võtavad ka siis elektrit, kui nad on välja lülitatud, aga ikka võrku ühendatud?

No ma tean, et kui ma ära lähen kuskile paariks päevaks, siis ma vaatan küll üle ja tõmban asjad välja seinast. Aga nii igapäevaselt, siis on mul ikka kõik asjad seinas sees jah. Ma tean küll, et sealt saab veel natuke kokku hoida, aga mugavus maksab ikka ka.

Aga sealt siis saaks vähe kokku hoida Sinu arvates?

No ma arvan küll, et saab. Ooterežiimis ju nad palju ei tarbi. Kuigi järjest rohkem tuleb sellised asju, mis ooterežiimis on. Kodust pikemaks ajaks ära minnes ma tõmban nad ka ikka sellepärast välja, et süda on rahul, et midagi ei juhtu, mitte nii väga sellepärast, et sealt midagi säästa. No natuke võib-olla säästa ka.

Sul mõned asjad laevad ka siis, kui nad on juba 100-protsendiliselt täis.

No jah, aga nad siis enam ei lae ja ei tarbi energiat, kui nad täiesti täis on. See elektroonika on neil sees.

Aga kui laadija on üksi ilma aparaadita ühendatud pistikusse?

Nojah, eks ta siis tarbib jälle ooterežiimis midagi. See ongi see, et nii palju on neid elektroonilisi vidinaid ja laadijaid ka, siis ei viitsi neid enam seinast välja võtta.

Vaatlus 2

Vanus: 44

Sugu: N

Elukoht: Tartumaa

Vaatluse aeg 21.03.2014 8.00-21.00

Tarbimistüüp: suurtarbija, kuine arve 100-200€

Elektrilised asjad lülitati kodus enamasti sisse vaid siis, kui neid kasutati. Pidevalt oli seinakontakti ühendatud sülearvuti, mis töötas kogu päeva, lisaks pikendusjuhe, kuhu olid ühendatud raadio, internetimodem ning laualamp. Hommikul kasutati elektripliiti toiduvalmistamiseks umbes pool tundi, sealhulgas ka vee keetmiseks.

Terve päeva töötas külmkapp. Pesumasinat kasutati päeval umbes kahe tunni jagu pesu pesemiseks. Sel ajal tõmmati boiler seinakontaktist välja. See ühendati tagasi õhtul seitsme paiku ning tõmmati välja kell üheksa.

Lõuna ajal kasutati toidu soojendamiseks paar minutit mikrolaineahju. Elektripliiti õhtusöögi valmistamiseks umbes tund aega, kusjuures pliit lülitati välja siis, kui toit oli täiesti valmis saanud. Hiljem lülitati sisse elektriahi, mida kasutati tund.

Päeva jooksul kasutati sülearvutit umbes neli tundi. Koristamiseks lülitati pooleks tunniks seinakontakti tolmuimeja. Teler lülitati sisse viieks tunniks, see käis isegi siis, kui kedagi toas polnud. Terve päeva töötasid kõigis tubades (3) ning köögis elektriradiaatorid (5), seda võimsusel 5. Need lülitati välja enne magamaminekut, kella 21 ajal. Ka boiler tõmmati ööseks välja, seejuures ka internetimodem, sülearvuti ning kõik muud elektrilised aparaadid, seinakontakti jäi vaid seinalamp.

Õhtul kasutati veekeetjat. Pandi põlema ka ühe pirniga esikuvalgusti ning kahe pirniga elutoa valgusti. Toast pikemaks ajaks lahkudes kustutati alati tuli.

Millised Sinu arvates on Sinu kodu suurimad elektritarbijad?

Boiler.

Boiler, mis veel?

Ja siis on see elektriküte. Mul on nad mõlemad, ee, kella peal. Kella pealt on pandud tegelikult, mis see on. Taimer! Et lülitavad ise sisse ennast ja siis teatud ajani. Elektriradikas on sees need süsteemid ja saad panna nii, et kui oled kodust ära, siis ta kütab vähem. Et sa saad panna iga päev kellaajaliselt, et kui sa tuled, ütleme kella kuuest koju, siis saad panna nii, et ta kella viiest hakkab sul kütma ja kütab kodu soojaks. Ja muidu hoiab sellist madalamat temperatuuri. Et ei küta nii, et kogu aeg on palav.

Ja selline süsteem on Sul olnud alati?

Jah, algusest peale on sellised radikad sisse ostetud, jah. Ja öine, et boilerit kütab öösiti.

Mhm, odavama elektriga siis?

Odavama elektriga, väidetavalt odavama elektriga. Ja siis ka ütleme päeval ma mingi aja ikka lasen, sellepärast et, kui ma kodust töotan, siis ma kulutan ka vett, siis õhtuks ei jätku ja mingi paar tundi kütan päeval ka.

Ja miks Sa üldse elektrikütte valisid?

See oli sundseis.

Aga kas Sa teeksid mõne muu otsuse, kui saaksid?

Aga loomulikult ma teeksin uue otsuse, kui saaksin, aga mul ei ole seda võimalust.

Hästi. On Sul veel äkki mõni suur elektritarbija kodus?

Jaa, ikka, kõik on ju elektri peal mul. Absoluutselt kõik on mul elektri peal. Pliit ka muidugi. Ma tegin mõnda aega süüa varahommikul näiteks, siis kui odavam elekter oli, et tegin söögi ära. Aga see ei avaldanud eriti mõju. Aga see, kui boileri näiteks paned ja kütte taimerile, siis see avaldab küll mõju. Mul on mingisugune... Ikka öine tarbimine on suurem kui päevane.

Aga see väga varajane hommikune söögitegemine... Kas see mugavuse kadumine kaalub üles seda rahalist säästu?

Jah, et selles mõttes see oli mingi aeg, et mõtlesin, et proovin. Aga, jah, see ei kaalu üles seda mugavust tõesti. Et ma näiteks tean, et mul sõbrannal ema tuleb hommikul üles kell neli ja paneb pesumasina tööle ja see absoluutselt ei kaalu seda üles. Terve pere ärkab selle peale üles, eksole, kui see tsentrifuug töötab. Pool maja ärkab üles, kuna sul ei ole see pesumasin võib-olla kõige paremas korras. Ja kui ta hakkab tsentrifuugima seal, siis see ei ole ju

otstarbekas tegelikult. Aga noh, inimesed on niimoodi, et igatepidi loodavad, et saavad odavamalt.

Aga kas Sa elektripliiti kasutades üritad ka kuidagi säästa?

Ikka jah, see on teistmoodi, kui gaasipliit jah.

Kuidas Sa siis seda teed?

No kui sul asi läheb keema ära, siis sa keerad ju ikka välja pliidi, kui sul ei ole vaja teda kolm tundi keeta.

Pesumasinat kasutades kas Sa mõtled mõnikord säästmisele?

Ikka jah. Pesen nädalavahetustel, kui on võimalik.

On Sul veel mingeid nippe elektri kokkuhoidmiseks pesumasina puhul?

No mida väiksem temperatuur, seda odavam ju ikka. Arvestan seda pesema panemisel. Ja siis kui sa pesumasinat ostad, siis sa ikka vaatad seda klassi ka. Tähendab, ega mingit B-klassi asja sa ei osta, kui sul kodus nii palju elektrit kulub. Siis sa vaatad ikka esimese asjana klassi. Et A- või A+-klass oleks.

Aga kuidas näiteks teleriga teie kodus on? Et kas teler mängib ainult siis, kui teda vaadatakse?

Üldiselt ei ole meil eriti palju telekas sees. Meil ei ole nii, et telekas kogu aeg mängiks. Mis meil küll palju mängib, on raadio. Ja arvutit ma ei lülita üldjuhul ikkagi välja. Aga mul on need nupuga pikendajad. Näiteks teleka ma lülitan kogu kupatusega välja, siis ta ei saa ooterežiimil ka elektrit.

Aga midagi muidu otseselt pistikust välja tõmbama ei lähe?

No siis, kui kodust ära lähen pikemalt, siis muidugi tõmban pistikust välja. Aga üldiselt käib ikka nupuga. Aga muidu pesumasina tõmban näiteks kohe pärast kasutamise lõpetamist pistikust välja.

Kas see elektri säästmine Sinu jaoks on ainult sellise rahalise tähendusega või ka näiteks keskkonna säästmise eesmärgil?

No ma arvan, et ikka keskkonnasäästlikkuse kohapealt on ka, jah.

Kumb tähtsam on?

Ma ei tea, ma arvan siiski, et mingi selline mõte on tegelikult tekkinud keskkonnasäästlikkuse kohapealt. Või lihtsalt see, et ma ei oskagi öelda. Aga igatahes mul on harjumus tõmmata asjad välja.

Nii et mõlemad põhjused on olulised?

Ma arvan küll, ega ma sorteerin ju kohe kõvasti prügi ka, igale poole sorteerin. Ma arvan, et see on ikka keskkonna pärast ka. See tundmine, et saad kasulik olla. Minu väike ökojalajäljekene on siis väiksem.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, _____ Kristin Pihu _____

(*autori nimi*)

(sünnikuupäev: _____ 26.04.1992 _____)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Senine sideettevõtte Starman elektripakkujana: kliendilojaalsus ja info vastuvõtt

_____,

(*lõputöö pealkiri*)

mille juhendaja on _____ prof Triin Vihalemm _____,

(*juhendaja nimi*)

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 27.05.2014 (*kuupäev*)